



## NETWORK

La mot du Président : FedEx, élu le " Meilleur employeur" de l'année  
( extraits article de Benoît July paru dans Références 13/2007)

Eric Sergeant, 25 ans, coursier chez FedEx depuis 2 ans raconte :

*" Quand nous sommes arrivés le matin, notre manager nous attendait pour nous annoncer la bonne nouvelle avec des couques"*

*" C'est vrai que c'est une source de fierté. On va parler de nous dans la presse, mes amis vont me poser des questions. C'est chouette. Et ça correspond à la réalité. On est bien payé, bien considéré. Rien à redire !*

Sarah Mertens, HR Services Manager de FedEx explique :

*" Notre philosophie, c'est l'amélioration continue. Nous sommes convaincus que la recherche de l'excellence pour nos clients passe par la recherche de l'excellence pour nos employés. Chez FedEx, chacun reçoit sa chance, quelles que soient ses études, sa religion, sa couleur de peau (nous avons plus de 30 nationalités) pour autant qu'effectivement il fasse de son mieux.*

*On peut rentrer chez nous sans diplôme et atteindre les fonctions à haute responsabilité. Nos coursiers peuvent intégrer un programme pour devenir manager. Ils ont aussi accès à des formations, en langues par exemple, même si c'est sans impact direct sur leur travail quotidien"*

Toutes les entreprises d'au moins 50 employés peuvent participer au concours du Meilleur Employeur de l'année.

C'est la Vlerick Leuven Gent Management School en collaboration avec le "Great Place to Work Institute Europe" qui passe en revue 5 critères de sélection :

1. La crédibilité ( compétence de la direction et transparence dans la communication)
2. Le respect pour les employés (importance accordée à leur développement)
3. L'équité (salaires, recrutement)
4. La fierté (éprouvée par le collaborateur pour son travail et sa société)
5. L'ambiance de travail (qui est déterminante)

A noter que si l'apport de la direction RH est prise en compte pour établir le classement, c'est l'enquête réalisée auprès des salariés qui se révèle déterminante.

### Commentaires personnels

1. La plaisir de voir les employés satisfaits, pas seulement la direction ou les cadres

Qu'il doit être agréable pour la patron de FedEx de savoir que ce n'est pas un de ses directeurs ou cadres qui marque sa fierté dans la presse mais bien un coursier comme l'entreprise en compte beaucoup. Imaginez-vous un instant la réaction de Johnny Thijs, le patron de La Poste s'il apprenait qu'un facteur émette le même avis, ou celle de Marc Oursin, le nouveau patron de Carrefour Belgique, s'il lisait dans la presse qu'une caissière déclare dans la presse : *" J'ai un chouette job, je suis bien payée, bien considérée, rien à redire !*

2. Il n'y a pas dans l'Entreprise de grandes et de petites fonctions mais simplement des fonctions différentes et toutes méritent respect et attention

Et il est important de donner la priorité à la motivation de ceux et celles qui représentent la grande majorité, comme les coursiers chez FedEx, ou les vendeuses et caissières dans une grande surface. Motiver un dirigeant ou un cadre est relativement facile, car ces fonctions impliquent déjà d'être motivés. Par contre motiver les "sans grades", le "personnel d'exécution" ( horrible expression !), c'est autre chose mais c'est pourtant le rôle du patron. Trop de patrons délèguent ce rôle à des proches collaborateurs ( HR Manager ) alors que cette mission est d'abord la leur.

3. L'indexation de l'ambiance de travail est aussi importante que l'indexation des salaires

Et elle est plus motivante ! C'est aussi le rôle du patron que de réfléchir sans cesse à ce qui peut-être fait pour que les collaborateurs soient heureux dans leur travail. Cela passe souvent par des petites choses qui ne coûtent presque rien mais qui font tellement plaisir, qui amusent, qui détendent l'atmosphère et mettent de l'huile dans les rouages.

---

Notre prochain rendez-vous MCEI : lundi 21 mai de 12 à 14h15,

Eric Vanden Broeck  
CEO Chairman & Creative Director de Young and Rubicam Belgium  
qui présentera le thème :  
**Créatif et Patron d'agence ?**  
La création ou "l'art de faire passer le message"

Passionnant et passionné, Eric Vanden Broeck a effectué un long parcours de créatif dans différentes agences ( HHD Ogilvy, DDB Needham, NCM, McCann Erickson ) avant de rejoindre Young & Rubicam comme Creative Director. En 2002, il prend la direction de l'agence tout en restant son Creative Director. Comment concilier les 2 fonctions ? Pourquoi ? Voilà au minimum 2 questions que l'on peut se poser mais il vous sera loisible d'en poser d'autres à notre orateur.  
Soyez des nôtres le 21 mai, inscrivez-vous vite !

---

Merci à Denis Quignon de Naviclient France et à Jean-Claude Graas de Centric Managed ICT Belgium

Quelle organisation ! Dès 11 h , ce 23 avril les démonstrations des bornes d'informations et d'aide à la décision sur le lieu de vente débutaient en présence de nombreux participants intéressés. Parmi eux plusieurs personnes venues spécialement de Paris et d'autres villes françaises. Un rendez-vous donc assez inhabituel et plusieurs questions au sujet du MCEI et de son implantation en France. Où êtes-vous ? A Annecy... c'est une belle ville et la Présidente du Chapitre d'Annecy est super sympa !

Ces bornes d'informations qui ont déjà été créées dans les domaines du vin, du jardinage, de la beauté nous paraissent peut-être encore étranges et pourtant elles seront de plus en plus nécessaires dans les magasins qui voudront donner un minimum de service. Car pour beaucoup de magasins, c'est la quadrature du cercle que d'essayer de renseigner convenablement les clients. Très souvent un vendeur plein-temps n'est, en fait, que mi-temps par rapport au nombre d'heures d'ouverture du magasin. Il en résulte des difficultés folles pour que l'information soit convenablement diffusée entre les collègues et vers les clients. En écoutant l'exposé de Denis Quignon, qui a l'expérience de ce genre de problèmes, on se dit que de nombreux débouchés existent pour ces bornes non seulement dans la distribution mais bien au delà. Aujourd'hui plus personne ne s'étonne d'utiliser des bornes-balances pour fruits et légumes dans les supermarchés ou les bornes de distribution de tickets dans les gares ou celles qui vous donneront votre boarding card dans un aéroport. Il y a donc un marché important à développer et surtout de multiples formes de partenariat à imaginer entre fabricants, distributeurs, agence de publicité , prestataires de services. Ce marché explosera comme celui des ATM ( Automatic teller machines ) dans les agences bancaires.

Contacts pour les bornes de Naviclient : Centric Managed ICT Services Belgium

- Jean-Claude Graas, Administrateur délégué ( membre MCEI )  
Tél : 02 7146911 [jean-claude.graas@centric.be](mailto:jean-claude.graas@centric.be)
  - Geneviève Donck, Marketing & Communication Executive  
Tél : 02 7146933 [genevieve.donck@centric.be](mailto:genevieve.donck@centric.be)
  - Site internet : [www.centric.be](http://www.centric.be)
- 

50 ans du MCEI Bruxelles, 30 ans du MCEI de Genève le jeudi 4 octobre 2007  
Bloquez dans votre agenda la date du jeudi 4 octobre : Grande dîner de gala avec la participation d'une délégation de différents chapitres MCEI y compris très probablement du Japon. Invitation famille et relations. Vous devez absolument être des nôtres ! Merci !

**Une fois tous les 50 ans !**

Nous allons oser demander aux membres du MCEI (et à leur société) de nous aider dans l'organisation des festivités prévues et à prévoir ! Informations dans la prochaine newsletter.  
Merci de répondre positivement !

Réduisez vos frais de communication : faites confiance à des membres du MCEI  
Un des buts du MCEI est de favoriser la mise en œuvre d'actions promotionnelles communes pour ses membres.

Voici une proposition intéressante :

**TOLEDO, l'offre globale qui vous simplifie la vie !**

Téléphonie fixe - Téléphone mobile - Mobile Office - Voix sur IP – Centraux téléphoniques – ADSL – Hébergement de site – Fax mailing - N° de téléphone Marketing – Audit

Marc Toledo , CEO et David Lustman, COO de Toledo Communications, tous deux membres du MCEI et Didier Smeets , Directeur Business Division vous proposent un audit gratuit et sans engagement ( une demi-journée) de tous vos moyens de communications ( Fixe, Mobile, ADSL, PABX ).

Prenez contact en toute confiance avec Didier Smeets au 02 714 53 33 ou 0800 40 600

[didier@toledo.be](mailto:didier@toledo.be) Site internet : [www.toledo.be](http://www.toledo.be)

Une documentation Toledo sera remise aux participants à notre rendez-vous du 21 mai mais rien ne vous empêche de l'obtenir plus rapidement en contactant Didier Smeets.

L'équipe de direction de Toledo participera au rendez-vous MCEI du 21 mai

Elles ont dit :

- *"Un homme qui n'est pas intéressé par les femmes est d'une façon un peu handicapé"*  
( Edith Cresson)
- *" Lorsqu'une femme l'emporte sur son adversaire masculin, on attribue toujours sa victoire à une manœuvre déloyale"* ( Angela Merkel )
- *" J'ai été noire toute ma vie. Personne n'a besoin de me dire comment je dois être noire"*  
( Condoleezza Rice)
- *" Si vous voulez des discours, demandez à un homme. Si vous voulez des actes, demandez à une femme"*  
( Margaret Thatcher)

Extraits de " Femme en politique dans le monde " Jean-Luc Veyssy et Bernard Collignon, Editions La Bord de l'Eau (article paru dans L'Echo Magali Uyttterhaeghe 10-12 mars 2007)

-----

**Ne soyez pas trop rationnels !**

Près de 70 % des réorganisations dans les entreprises échouent.

Selon Naud van der Ven, chercheur à l'Université Radboud de Nimègue, c'est parce que les managers adoptent une attitude trop rationnelle dans le processus de changement.

La rationalité, explique-t-il , a nécessairement une côté dominateur et impérialiste.

La pensée rationnelle rend le monde contrôlable, mais a le grand inconvénient de placer les personnes et les choses sur le même plan et de priver ainsi les salariés de leur individualité.

Le changement, même s'il s'agit objectivement d'un progrès, rencontre, pour cette raison, une forte résistance chez les protagonistes.

Les managers doivent de temps à autre essayer d'oublier le résultat pour s'intéresser à la "recherche de sens" des employés. Naud van der Ven y voit un triple bénéfice : moins de honte pour le manager, des collaborateurs plus heureux et, à terme, des résultats encore meilleurs.

Source : ; Bizz by Mail 19/07/2007 *FM Kwartaalbericht*

**Touring Business Solutions**

En collaboration avec Bruno de Thibault, Marketing & Sales Director de TOURING, et membre du MCEI, nous vous remettons, lors de notre rendez-vous du 21 mai, une documentation sur les différentes formules d'assistance proposées par TOURING. Parmi les nombreuses formules : "Touring Business Solutions" vous permet d'offrir à votre personnel une protection efficace tout au long de l'année. Une forme d'incentive originale, sérieuse qui sera très appréciée.

Nous vous invitons à consulter le site [www.touring.be](http://www.touring.be)

Bruno de Thibault sera invité à la tribune du MCEI le lundi 24 septembre e 12 à 14h15.

92.9 % des participants 2006 sont prêts à s'inscrire à l'édition 2007 !  
Retrouvons-nous le 7 juin à la Journée de l'Excellence des PME Wallonie-Bruxelles  
Après le succès de la première journée du 8 juin 2006, à laquelle plusieurs membres du MCEI participaient, nous vous rappelons que la seconde édition se déroulera le 7 juin prochain à Louvain-la-Neuve. Organisée par Marc-Frédéric Everaert de M&CM, membre du MCEI, nous sommes persuadés que si vous y assistez, vous ferez le plein d'idées intéressantes dans une très bonne ambiance. Animation : Bob Delbecque , le bouffon des entreprises.

Thème : La Vente à 110 % = Passions partagées  
Croître par les Ventes : une Stratégie, un Défi, une Passion...

Contact : [mfe@mcmmanagement.be](mailto:mfe@mcmmanagement.be) [www.jpme.be](http://www.jpme.be) tél : 010 840940

### 1 heure = 3 heures !

Interparking, via Cédric Blanckaert, a conclu avec le MCEI un accord qui ne peut que vous plaire : le Parking des 2 Portes, à 2 pas de l'Hilton vous offre 2 heures de parking gratuit. 1 heure = 3 heures ! Un ticket vous sera remis à l'accueil MCEI à l'Hilton.

### Pratique, Utile, Indispensable et une opération win-win Interparking / membres MCEI

Nous vous avons proposé et vous proposerons encore lors de nos prochains rendez-vous d'acquiescer la carte P CARD® soit dans sa version P CARD Shopping, soit dans sa version Corporate Parking CARD.

Nous vous demandons de réserver un bon accueil à cette proposition.

Une manière comme une autre de remercier Interparking d'avoir répondu oui à notre demande de bénéficier d'un tarif préférentiel au Parking des 2 Portes lors de nos rendez-vous MCEI .

### Pensées

- Paradoxalement, les sociétés qui se focalisent sur les valeurs plutôt que sur les profits finissent par améliorer les résultats ( Charles Garfield)
- Les entreprises qui réussissent sont celles qui ont une âme ( Jean-Louis Brault)

### MEMENTO MCEI :

Nos prochains rendez-vous :

Lundi 21/05/2007 : Eric Vanden Broeck, General Manager & Creative Director Young & Rubicam

Lundi 18/06/2007 : Vincent Nolf ; Directeur Marketing de Carrefour Belgique

Lundi 24/09/2007 : Bruno de Thibault , Marketing and Sales Director de Touring

Autres dates : 22/10, 19/11, 17/12

Le 4/10/2007 : grande soirée de gala " 50 ans du chapitre MCEI de Bruxelles

### Nos coordonnées :

Philippe ROUKENS

Associé Gérant Distri Coach sprl, Président du MCEI asbl,  
Avenue de Nivelles 23, 1300 Wavre.

Tél: 010 41 67 05 - Fax: 010 40 03 54

E-mail: <mailto:philippe.roukens@skynet.be> [philippe.roukens@skynet.be](mailto:philippe.roukens@skynet.be)

### Mireille GARDIOLLO

Administrateur délégué Promexpo SA

Administratrice /Secrétaire Générale du MCEI asbl,

Chemin des Cressonnières 16, 1325 Chaumont-Gistoux.

Tél: 010 68 13 63 GSM : 0475 355104 - Fax: 010 68 13 66 – E-mail [mcei@skynet.be](mailto:mcei@skynet.be)

