

# Succès d'un modèle d'affaires qui accorde la priorité aux gens

Depuis 1945, **Co-operators** est guidée par des principes qui assurent l'équilibre entre la rentabilité et la satisfaction des besoins des gens et des collectivités qu'elle dessert. Confortablement installée au palmarès des 50 Employeurs de choix au Canada de Aon Hewitt, cette organisation de premier plan continue de remporter des prix pour son engagement envers les collectivités et le développement durable. Cette coopérative d'assurance et de services financiers place les gens au sommet de ses priorités et en ressort gagnante.

Initialement créée par des agriculteurs pour satisfaire leurs besoins, cette organisation canadienne majeure représente maintenant 8 sociétés différentes; diverses sociétés axées sur la prestation d'expériences clients supérieures.

Le défi : Réunir des secteurs variés dans différentes régions pour appuyer des valeurs communes. Créer une culture de reconnaissance uniforme, significative qui renforce les comportements stratégiques clés. Adopter une solution de reconnaissance à l'échelle de l'organisation qui facilite les célébrations mutuelles et contribue à la mobilisation et au dynamisme au travail.

## **SUR LE CHEMIN DE LA RECONNAISSANCE**

Chez Co-operators, la reconnaissance a toujours existé au sein des différents groupes de sociétés, mais elle était mise en œuvre sans uniformité et manquait de visibilité. Il n'y avait aucun moyen de suivre l'efficacité des fonds affectés à la reconnaissance.

---

**29 466** remerciements virtuels et plus de  
**2 200** candidatures au programme BRAVO depuis octobre 2012

---



### **Co-operators**

- Actifs sous administration s'élevant à plus de 34 milliards de dollars canadiens, assurances habitation, automobile, vie, collective, voyage, entreprise et agricole ainsi que des produits de placement à l'échelle canadienne
- 4 632 employés épaulés par un réseau de conseillers en sécurité financière qui compte 2 513 représentants en assurance autorisés
- Services offerts à plus d'un million de clients, ainsi qu'à quelque 380 caisses d'épargne desservant elles-mêmes plus de cinq millions de membres

## PARTENARIAT AVEC O.C. TANNER

Après de longues recherches pour trouver un partenaire de reconnaissance, Co-operators a choisi O.C. Tanner en raison de son approche stratégique. Tandis que les autres partenaires misaient uniquement sur la technologie, O.C. Tanner assurait un meilleur taux de réussite en alliant la technologie aux stratégies durables en matière de communication, de formation et de mesure.

Une équipe a été formée et, après un processus d'évaluation et de conception de solution, le programme « ICI votre travail est reconnu » a été lancé. Aujourd'hui, les membres de l'équipe reconnaissent aisément les efforts quotidiens de leurs collègues à l'aide de cartes et de macarons virtuels amusants et créatifs. Lorsqu'une personne atteint des résultats exceptionnels correspondant à l'un des 7 comportements essentiels de Co-operators, sa candidature peut être soumise au programme BRAVO aux fins de récompense, incluant un mot signé du président et chef de la direction.

Le lancement a été appuyé par la formation des leaders portant sur les meilleures pratiques en matière de reconnaissance afin de renforcer auprès des gestionnaires l'importance de la reconnaissance et la méthode d'une reconnaissance efficace. Un plan de communication exhaustif tirant parti de l'intranet et des communications internes est venu consolider chez les employés le pouvoir d'une appréciation significative. Finalement, dans le cadre de la stratégie de développement durable, 50 champions de la reconnaissance ont été recrutés, chacun d'eux ayant reçu la responsabilité de concrétiser la reconnaissance au sein de leurs équipes.

Aujourd'hui, les leaders maximisent les outils de rapports offerts par le programme afin d'accéder immédiatement à l'information relative à ceux qui reçoivent ou non de la reconnaissance. Ils en dégagent des tendances et des occasions d'amélioration continue. Les administrateurs du programme profitent eux aussi des capacités de rapport pour surveiller l'utilisation et la portée de la reconnaissance selon l'équipe, le service, l'emplacement et la société.

---

« Ce programme nous a proposé une façon simple et efficace de célébrer et de maintenir des niveaux d'énergie élevés. Nous constatons que l'énergie et l'engagement influent positivement sur nos résultats d'affaires. »

— Maureen Gillespie, vice-présidente, Ressources humaines et Services en milieu de travail

---

## RÉSULTATS OBTENUS PAR CO-OPERATORS

» En un an, on a noté une augmentation de 3 % du moteur Reconnaissance à l'égard de la cote d'engagement globale de Co-operators.

» À la question « Qu'est-ce qui vous donne de l'énergie au travail? » posée dans le cadre d'une enquête d'attitudes récente, la réponse la plus populaire a été « Lorsque nous nous encourageons mutuellement ».

» Dans un sondage mené lors du congrès BRAVO, les lauréats ont révélé s'être « sentis valorisés » pour leurs contributions.

## LEÇONS CLÉS

» L'engagement envers un processus de conception de solution stratégique dès le début nécessitait la participation et le soutien de la direction supérieure et permettait l'intégration du programme à la stratégie globale.

» La mise en œuvre d'un plan de gestion du changement a contribué à la transition efficace des programmes actuels.

» Les communications ont renforcé le caractère novateur et positif du programme, tout en soulignant les avantages pour chaque partie intéressée.

### Les résultats important.

Laissez-nous vous parler des résultats que Co-operators et des milliers d'autres clients ont atteints grâce à nos services.

Communiquez avec nous à [info@octanner.ca](mailto:info@octanner.ca).

Visitez notre site Web sur [octanner.ca](http://octanner.ca).

Composez le 1-800-668-7227

O.C. TANNER  
appreciate.

