



Mercedes-Benz

*« Nous avons trouvé des façons rentables de résoudre des problèmes qui, gérés d'une façon plus traditionnelle, auraient pu générer des coûts astronomiques et avoir des répercussions négatives sur notre milieu de travail. »*

*Sue French,  
directrice des ressources  
humaines, Mercedes-Benz*

## Chez Mercedes-Benz, la productivité s'accroît grâce au programme d'aide aux employés (PAE) MieuxVivre<sup>®</sup> et aux services de consultation en ressources humaines de Ceridian

---

### L'entreprise réalise d'énormes progrès en matière de productivité, d'implication de la part de ses employés et de relations de travail

La réputation de Mercedes-Benz n'est plus à faire. L'entreprise incarne depuis 118 ans une tradition alliant qualité et innovation. Son étoile à trois branches est l'une des marques de commerce les plus connues au monde. Elle symbolise élégance, succès et perfection technique. Elle fait naître également certaines attentes : un service inégalé, le professionnalisme et l'engagement à satisfaire la clientèle. Ce sont ces atouts qui ont fait de Mercedes-Benz un chef de file.

Mercedes-Benz, sans cesse désireuse de se montrer à la hauteur de sa réputation, tient à œuvrer avec d'autres chefs de file. Voilà pourquoi elle a fait appel à Ceridian, une entreprise spécialisée dans la prestation de solutions en matière de ressources humaines. Ceridian offre une gamme complète de solutions dans le domaine des ressources humaines, dont le programme d'aide aux employés MieuxVivre de Ceridian et des services de consultation en ressources humaines. Mercedes-Benz a reconnu le reflet de sa propre volonté d'exceller dans les solutions offertes par Ceridian, qui contribuent toutes à rehausser la valeur réelle d'une entreprise.

Selon Madame Nicole Poncelet, conseillère principale en ressources humaines, il est fondamental de maintenir la réputation de Mercedes-Benz, soit celle de meilleur employeur dans le domaine du commerce de détail automobile au Canada. La plupart des employés de Mercedes-Benz au Canada travaillent chez les concessionnaires de l'entreprise, endroits où le rythme est rapide, où l'approche client est primordiale et où la concurrence est féroce. Dans les bureaux comme dans les salles de vente, l'entreprise s'efforce de promouvoir un climat de saine communication, d'esprit d'équipe et de croissance personnelle, dans le but d'attirer et de retenir le calibre d'employés dont Mercedes-Benz a besoin pour offrir à sa clientèle la meilleure expérience de l'industrie en matière de vente et de service.

Voilà une situation où le programme d'aide aux employés MieuxVivre de Ceridian s'adaptait parfaitement. Le PAE rehausse la performance de l'entreprise en améliorant le taux de satisfaction, d'engagement et de fidélisation des employés en les aidant de façon à les aider à mener une vie plus saine, plus heureuse et plus productive. Le programme MieuxVivre de Ceridian permet au personnel d'accéder en toute confidentialité à du soutien et à des ressources spécialisées quand vient le temps de gérer efficacement des défis personnels et professionnels, de faire des choix de vie plus sains, de se maintenir en bonne santé et d'arriver à la meilleure conciliation travail-famille possible.

Mercedes-Benz a fait appel à Ceridian pour la première fois il y a six ans. Pour soutenir son service des relations humaines, lequel comporte assez peu de personnel, l'entreprise a résolu d'adopter une stratégie proactive consistant à œuvrer en collaboration avec des spécialistes extérieurs.

*« Nous avons  
réalisé d'énormes  
progrès en fait de  
productivité, de  
dévouement de la  
part de nos employés  
et de relations  
de travail. »*

*Sue French,  
directrice des ressources  
humaines, Mercedes-Benz*

L'entreprise avait besoin d'un partenaire à qui elle pourrait référer les employés qui avaient besoin de soutien pour résoudre des défis et des problèmes de nature personnelle. On y voyait également l'occasion d'élargir la gamme d'avantages sociaux offerts aux employés, renforçant ainsi la réputation d'excellent employeur dont jouit l'entreprise.

Bien que les activités de Mercedes-Benz au Canada s'étendent d'un océan à l'autre, le déploiement des services du programme MieuxVivre lui a semblé facile. Ceridian offre actuellement son programme d'aide aux employés aux 900 employés de Mercedes-Benz, à temps complet ou à temps partiel, dans 18 emplacements différents.

Selon Mme Poncelet, « l'un des meilleurs services offerts est celui de la gestion de crise. Ceridian a répondu immédiatement à nos besoins en matière de gestion de crise, que ce soit à la suite du décès subit d'un collègue ou d'un événement traumatisant survenu sur les lieux de travail. » Ces situations requièrent des ressources spécialisées et parfois un service très personnalisé.

Mercedes-Benz emploie également les services de consultation en ressources humaines de Ceridian. « Nos consultations auprès de Ceridian ont été très fructueuses, a déclaré Mme Susan French, directrice des ressources humaines. En ce qui a trait aux consultations, on a constaté d'énormes progrès sur les plans de la productivité, du dévouement des employés et des relations de travail dans un emplacement où des conflits personnels avaient miné les rapports professionnels et la qualité de la production. Le conseiller en ressources humaines de Ceridian a mis très peu de temps à entrer en relation avec l'équipe d'employés, à les aider à régler leurs différends et à les outiller de façon à travailler en collaboration et dans de bonnes dispositions. »

Et, qui plus est, la démarche a donné lieu à des changements durables; près d'un an après l'intervention initiale, le climat est meilleur que jamais. Les services de consultation en ressources humaines de Ceridian sont de nature à rehausser le taux de satisfaction, de fidélisation et de dévouement du personnel, entraînant ainsi une mise à contribution optimale de tout le talent disponible.

Le partenariat avec Ceridian est précieux, non seulement pour le personnel de Mercedes-Benz, mais pour l'ensemble de l'entreprise. « En nous prévalant des services de Ceridian, déclare Mme French, nous avons trouvé des façons rentables de résoudre des problèmes qui, gérés d'une façon plus traditionnelle, auraient pu générer des coûts astronomiques et avoir des répercussions négatives sur notre milieu de travail. Ceridian nous permet de nous concentrer sur ce que nous faisons le mieux. »

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements au sujet des solutions de Ceridian, veuillez composer le 1 877 CERIDIAN ou visitez le site [www.ceridian.ca](http://www.ceridian.ca)

