

Let's talk **customer satisfaction**



« La courtoisie linguistique est la base de notre politique interne. »

Au Ministère de la Région de Bruxelles Capitale, tous les collaborateurs sont libres de communiquer dans leur propre langue du pays (français ou néerlandais). Le programme « courtoisie linguistique » offre en outre la possibilité à chacun de se perfectionner dans l'autre langue du pays.

Frédéric Renoy de la cellule Formations du Ministère de la Région de Bruxelles Capitale.

« Le bilinguisme est crucial pour notre institution, les gens qui y travaillent et les services que nous proposons. » C'est Frédéric Renoy de la cellule Formations du Ministère de la Région de Bruxelles Capitale qui prend la parole ici. Depuis 2002, cette institution gouvernementale fait appel à Lerian pour l'organisation des cours de langues de néerlandais et de français. Chaque année, 100 à 150 collaborateurs en moyenne suivent une formation. Ils sont répartis selon leurs niveaux en groupes de 8 participants en moyenne. « Ce nombre est limité à dessein afin de garantir une interactivité maximale. » L'accent est mis sur la pratique orale courante. Les formations comprennent 36 à 48 heures de cours. Les participants peuvent rejoindre un groupe à 2 moments différents de l'année. Les formations de néerlandais sont les plus recherchées, ce qui est logique vu la majorité francophone des fonctionnaires.

En équipe

Pour répondre à cette demande, Lerian a développé une formule de cours sur mesure. Le syllabus et le matériel didactique sont adaptés au contexte spécifique. Bien que la participation ne soit pas obligatoire, le nombre d'inscriptions est très élevé. Les candidats peuvent compter sur un suivi rigoureux. On opère une évaluation avant et après la formation : avant, pour déterminer le niveau de connaissance des participants et après, pour mesurer les progrès réalisés. Une enquête de satisfaction conclut chaque formation.

Frédéric Renoy : « Nous sommes obligés de publier chaque année un appel d'offre. Cela fait maintenant déjà la 4ème fois d'affilée que Lerian arrive en tête. Ce sont eux qui répondent le mieux à nos besoins. » Le planning et l'organisation d'un tel ensemble de formations demande évidemment un intense travail de coordination. C'est Elke Jonkheere qui

s'en charge chez Lerian. « Elke est notre personne de contact depuis deux ans. Nous sommes devenus une bonne équipe, » approuve Frédéric Renoy.

A demi-mots

L'encouragement à l'apprentissage de la seconde langue du pays pourrait avoir, selon Frédéric Renoy, un accueil encore plus favorable hors des murs du ministère. « Offrir aux gens la possibilité de se perfectionner dans la deuxième langue du pays est plus qu'un service à notre personnel. En tant qu'employeur aussi, nous avons tout intérêt à ce que les collègues puissent bien se comprendre et communiquer entre eux. Car une bonne communication a des répercussions positives sur l'ambiance et la qualité du travail. Le dialogue entre Lerian et le Ministère de Bruxelles Capitale est excellent. Un demi-mot suffit la plupart du temps, » sourit Elke.