

RESSOURCES HUMAINES Passionné par les métiers manuels, Hervé Guiboux a repris en 2010 une entreprise de rénovation dans le but d'apporter une nouvelle image au métier du bâtiment. Son credo? La satisfaction et la confiance des clients. Pour cela, il mise sur la cohésion d'équipe et l'exemplarité de ses salariés.

PAR CHARLOTTE DE SAINTIGNON

Il accompagne ses salariés dans l'exemplarité

Plus de 80 % des clients de W Rénovation viennent par le biais du bouche à oreille et de la recommandation. Pour remplir cet objectif, Hervé Guiboux, dirigeant de l'entreprise et ancien responsable QSE (Qualité sécurité environnement) et financier d'un groupe français, mise sur un personnel très qualifié, et une cohésion

Chez W Rénovation, les clients n'ont qu'un seul interlocuteur et bénéficient ainsi d'une prestation et d'un suivi optimisés.

d'équipe sans faille. Pour avoir des salariés fidèles à la philosophie de son entreprise, il se tourne vers un cabinet de recrutement qui connaît parfaitement ses exigences et la personnalité requise pour entrer dans la société. « Nos collaborateurs doivent bien se présenter, être calmes, posés et rassurants », confie le dirigeant. Pour pallier

le manque de main-d'œuvre qualifiée, il recrute chaque année un à deux apprentis. « Ils font pleinement partie de l'entreprise et sont associés à nos réussites en étant félicités au même titre que les huit autres salariés et en participant aux

« Nos collaborateurs doivent être calmes et rassurants. »

Hervé Guiboux,
gérant de
W Rénovation

réunions de fin de chantier. » Mais attention, là aussi, Hervé Guiboux les sélectionne avec soin : exit les jeunes arrivés dans le secteur par hasard ou par dépit. Le chef d'entreprise privilégie « ceux qui sont en reconversion ou les apprentis d'au minimum 20 ans qui ont les pieds sur terre et savent ce qu'ils veulent. Il est plus facile de mouler des jeunes aux valeurs de l'entreprise plutôt que des artisans expérimentés ».

Ces jeunes pousses sont toutes chapeautées par des tuteurs, qui les épaulent, et endossent leurs fautes si nécessaire. « De mon côté, je fais particulièrement attention au choix des tuteurs et réalise des points hebdomadaires avec eux pour évaluer les apprentis », poursuit le dirigeant.

Un rapport de confiance

Outre la transmission du savoir-faire et la passion du métier, les apprentis apprennent le b.a.-ba de la relation client : sourire, être à l'heure, prévenir ou s'excuser si l'on est en retard, etc. « Des choses trop rares dans le bâtiment. Étant sur le créneau de la rénovation haut de gamme, nous avons la volonté d'être non seulement professionnels mais aussi empathiques, en prenant soin de nos clients. » Son objectif? Créer un vrai rapport de confiance entre collaborateurs et clients. Concrètement, ces derniers n'ont qu'un seul interlocuteur chez W Rénovation et bénéficient ainsi d'un conseil, d'une conception, d'une prestation et d'un suivi optimisés. Hervé Guiboux est attentif à la fois à l'écoute, à l'accompagnement et à la qualité du travail. Quitte à ce qu'un compagnon passe plus de temps sur un chantier. Si la rentabilité est importante, le résultat final ne doit en aucun cas en dépendre. Une ligne de conduite vertueuse qui fait sans aucun doute la différence. ■



Repères

Raison sociale

SARL W Rénovation

Activité

Rénovation tous corps de métiers

Ville

Carquefou (Loire-Atlantique)

Année de reprise : 2010

Dirigeant

Hervé Guiboux, 42 ans

Effectif

10 salariés

CA 2015

1 M€