

À la recherche de profils hautement spécialisés

La présence renforcée d'ebrc sur l'international implique un alignement sur les meilleures pratiques internationales (Best Practices), évolution que le département des ressources humaines, dirigé par Sandrine Boucquey, Head of HR & Legal, est amené à accompagner et anticiper. Sandrine Boucquey nous explique l'importance qu'accorde ebrc au développement des compétences de ses collaborateurs mais aussi à la recherche de nouveaux talents. Interview.

Les derniers mois ont été déterminants pour ebrc, qui a décroché récemment des contrats non seulement en Europe (France, Allemagne, Belgique) mais aussi à l'international (Koweït, Emirats Arabes Unis, États-Unis, Chine, etc.)

Oui, nous avons fortement accru notre présence à l'international et conforté ainsi notre stratégie de développement par un positionnement fort en dehors des frontières luxembourgeoises. Au niveau des ressources humaines, ce contexte induit une adaptation des collaborateurs. De fait, on ne négocie pas de la même façon avec des interlocuteurs luxembourgeois, allemands ou français qu'avec des interlocuteurs asiatiques, américains ou arabes. Les attentes des clients peuvent être différentes selon leur culture, et nos collaborateurs doivent acquérir de nouvelles compétences, non seulement linguistiques mais également 'soft skills', pour leur répondre de façon adéquat. Les équipes commerciales ne sont pas les seules concernées par cette évolution vers une culture internationale: tous nos collaborateurs sont impactés. Cela implique de revoir les actions que le département des ressources humaines mène pour supporter ses collaborateurs en termes de développement de nouvelles compétences.

C'est-à-dire?

Le renforcement des compétences des collaborateurs est un leitmotiv pour ebrc, une mission qui incombe en premier lieu au département des ressources humaines. Chacun de nos collaborateurs doit s'inscrire dans notre évolution, en termes de cible (évolution vers l'international) mais aussi en termes de métier.

ebrc est aujourd'hui un acteur qui compte dans le métier de l'externalisation IT: c'est un domaine très exigeant qui requiert des compétences extrêmement pointues et un alignement permanent sur les meilleures pratiques internationales.

Acquérir de nouvelles compétences est pour ebrc une obligation pour relever ces challenges. Il y a ainsi deux axes à notre mission au sein du département ressources humaines. D'une part, développer les connaissances et compétences des équipes, d'autre part, attirer de nouveaux talents.

Chaque collaborateur d'ebrc, en complément de sa description de fonction, dispose d'un profil de compétences décrivant précisément les «soft skills» que



nous attendons de sa part dans le cadre de sa fonction: par exemple, compétences en termes de communication, négociation, vente et avant-vente, résolution de problèmes... En parallèle, chacun d'entre nous est amené à prendre en main son propre plan de développement personnel, en choisissant les compétences sur lesquelles il souhaite se développer, avec le support de son manager et du département des ressources humaines: à notre niveau, nous sommes donc amenés à lancer des actions de coaching, de formation ou d'apprentissages spécifiques pour accompagner cette évolution.

En ce qui concerne le développement des connaissances et compétences, ebrc mise énormément sur la formation professionnelle continue. Malgré la crise, nous restons un grand «pourvoyeur de formations». Cela va de soi: dès lors que l'on vise l'excellence, il faut s'en donner les moyens!

Quels sont les types de formations les plus recherchés par ebrc?

Compte tenu du secteur d'activité dans lequel nous sommes actifs, nous recherchons des formations 'hard skills' très spécifiques et très pointues, afin de pouvoir répondre aux attentes de nos clients, notamment dans les domaines du Cloud Computing, de la sécurité informatique, des opérations critiques liées au e-commerce, entre autres. Bien souvent, ces formations doivent être organisées en un temps record, pour pouvoir répondre rapidement à une demande spécifique liée à un projet. À nous d'être réactifs!

J'aimerais souligner à ce propos que le Luxembourg est parfois en mesure de proposer ce type de formations, mais qu'hélas, à défaut d'une masse critique suffisante, les sessions de formations prévues se voient trop souvent annulées, ce qui nous contraint à trouver d'autres moyens pour acquérir ces compétences, avec le coût et la perte de temps que cela suppose.

“ Ce n’est pas parce que le Grand-Duché a décidé d’assouplir le secret bancaire que les données bancaires n’ont plus besoin d’être protégées ”

Quid de la piste du recrutement?

Attirer de nouveaux talents est également un défi! S’il est aujourd’hui relativement facile de trouver des profils pour des fonctions de support, il est en revanche très difficile de trouver des profils hautement spécialisés, ce dont nous avons de plus en plus besoin chez ebrc, de par nos activités et l’essor que nous connaissons.

Notre équipe est ainsi amenée à chercher des profils à l’étranger et les attirer au sein de notre société. Cela passe par la promotion du Grand-Duché, qui possède plus d’un atout dans sa poche, notamment au niveau salarial net mais aussi en termes de bien-être et de confort de vie, surtout pour les personnes ayant déjà une famille.

En ce qui concerne ebrc, nous avons beaucoup d’éléments à faire valoir, que ce soit au regard de la forte croissance de nos activités, et, comme évoqué précédemment, de notre politique d’entreprise basée sur les compétences, notre expertise internationale, notre savoir-faire souvent à la pointe de la technologie, les opportunités d’évolution, notre culture basée sur nos valeurs EARTH (Excellence, Agility, Responsibility, Trust, Human). De surcroît, le Luxembourg devenant ‘the place to be’ en matière de sécurisation des données, rejoindre une société comme la nôtre est une orientation d’avenir.

A propos de la sécurisation, et, par extension, de la confidentialité des données, le Luxembourg vient de décider d’assouplir le secret bancaire, autrement dit la confidentialité des données bancaires personnelles pour les personnes physiques non résiden-

tes. N’est-ce pas là un signal négatif envoyé par les autorités qui cherchent pourtant à faire du pays un «coffre-fort numérique en Europe»?

Lorsque l’on parle de coffre-fort numérique, on va bien au-delà des seules données bancaires. Outre celles-ci, nombreuses sont les données sensibles qui doivent être protégées, à commencer par les données médicales ou encore celles ayant trait aux transactions en ligne, des créneaux sur lesquels le Luxembourg se spécialise ces dernières années, avec le développement fulgurant des biotechnologies et des TIC, notamment. De surcroît, ce n’est pas parce que le Grand-Duché a décidé d’assouplir le secret bancaire que les données bancaires n’ont plus besoin d’être protégées: elles restent des données sensibles, d’autant que tout le monde semble s’accorder sur le fait que l’activité bancaire devrait rester l’un des piliers de l’économie luxembourgeoise. Aussi, le besoin est donc bel et bien là, et les infrastructures de protection des données dont s’est doté le Luxembourg – et ebrc en est sans doute le plus bel exemple vivant – affichent un degré de maturité, de sécurité, d’expertise et de confiance inégalé. Les certifications Tier IV et les nombreux prix internationaux sur toute la chaîne de services IT qu’ebrc a remportés ces dernières années face à des «géants IT» internationaux n’en sont qu’une preuve.

ebrc
Goldbell Centre, tour A
5, rue Eugène Ruppert
L-2453 Luxembourg
Tél.: 26 06-1
Fax: 26 06-20 90
Contact: info@ebrc.com