Zoom sur

ELGA Credit Union

Les résultats inattendus du renforcement de la concentration et de la responsabilisation



Défi

Augmenter les placements de 542 à 659 millions de dollars en un an.

ELGA Credit Union s'engage à offrir à ses membres des services bancaires de la plus haute qualité. Cette coopérative à but non lucratif place les personnes au cœur de ses priorités et s'appuie sur ses collaborateurs pour les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

Face à l'expansion rapide de son réseau d'agences, ELGA s'est retrouvée dépassée par ses propres ambitions. L'organisation jonglait avec cinq objectifs principaux et quinze sous-objectifs qui tiraient l'organisation dans des directions divergentes. Les collaborateurs continuaient à produire des résultats, mais au prix d'un épuisement croissant. Après avoir reconduit la même approche de planification stratégique année après année, ELGA a décidé qu'il était temps de changer.

Solution

Instaurer un rythme de responsabilisation et se concentrer sur l'essentiel.

ELGA Credit Union s'est associée à FranklinCovey pour déployer les 4 Disciplines de l'Exécution® (4DX).

La première étape a consisté à définir un seul Objectif Extrêmement Important (OEI) — plutôt que de poursuivre cinq objectifs simultanément. Chaque équipe a ensuite défini son propre OEI ainsi que les indicateurs clés pour l'atteindre, et organisé des réunions hebdomadaires pour faire le point sur les progrès.

Suite sur la page suivante >

« Nous avons appris que si nos actions ne produisent pas les résultats escomptés, nous pouvons réévaluer la situation et nous adapter. »

– **Sandy Phillips, responsable de la formation et du développement chez ELGA Challenge**

FranklinCovey

© Franklin Covey Co. All rights reserved.

Leur équipe de cadres supérieurs inspirante a facilité l'engagement des équipes terrain. À mesure que les services présentaient leurs résultats sous forme de tableaux de bord lors de leurs réunions hebdomadaires, la direction a observé un engagement croissant envers les objectifs. Ce rythme de responsabilisation a renforcé les enjeux et encouragé chaque collaborateur à relier son travail quotidien aux OEI.

En parallèle, ELGA a adopté le cycle « planifier – faire – vérifier – agir ». L'élaboration de plans ciblés, leur mise en œuvre et le suivi de leur avancement ont aidé les leaders à identifier les angles morts et les facteurs de réussite. Le système 4DX leur a fourni un cadre simple pour piloter les objectifs dans la durée.

« Nous avons appris que si nos actions ne produisent pas les résultats escomptés, nous pouvons réévaluer la situation et nous adapter » a expliqué Sandy Phillips, responsable de la formation et du développement chez ELGA.

Résultats

Servir les populations défavorisées et atteindre les OEI à répétition.

Le premier OEI d'ELGA visait à augmenter les placements de 117 millions de dollars en un an. L'organisation a clôturé l'année avec une croissance de 114 millions de dollars — légèrement en deçà de l'objectif, mais bien au-delà des performances des années précédentes, et suffisant pour alléger significativement la pression sur la liquidité. « Plus important encore », a déclaré Terry Katzur, PDG d'ELGA Credit Union, « nous avons pu continuer à répondre aux besoins de crédit des personnes défavorisées au sein de nos communautés ». Les équipes de première ligne ont également bénéficié d'une plus grande latitude pour accompagner les membres dans leurs décisions financières, améliorant ainsi l'expérience bancaire dans son ensemble.

Les années suivantes, ELGA a su capitaliser sur les compétences et les processus acquis grâce au 4DX. L'organisation s'est fixé un nouvel OEI : maintenir un taux d'efficacité inférieur ou égal à 65 %. Elle a clôturé l'année à 58 % — largement en dessous du seuil visé. Sur le volet des prêts, elle s'était fixé une croissance de 146 millions de dollars, contre 100 millions l'année précédente. Elle a finalement dépassé son OEI avec une augmentation de 260 millions de dollars.

Secteur d'activité
Banque / Coopérative de crédit

Nombre d'employés
275

Solution
Les 4 Disciplines de l'Exécution®

Opportunité
ELGA Credit Union s'engage à offrir à ses membres les meilleurs services bancaires possibles. Face à des équipes surchargées par de multiples priorités, l'organisation s'est tournée vers les 4 Disciplines de l'Exécution® pour aider ses équipes à se recentrer et à atteindre ses objectifs essentiels.

A propos
ELGA Credit Union est une coopérative à but non lucratif, créée, détenue et gérée dans un seul but : l'entraide entre membres. Elle est fière d'une tradition de service qui remonte à 1951.

Avec le All Access Pass® de FranklinCovey, vous pouvez élargir votre champ d'action, atteindre vos objectifs commerciaux et améliorer durablement vos performances en accédant à l'ensemble du contenu FranklinCovey. Ce pass comprend des outils, des évaluations, des vidéos, des modules d'apprentissage numériques ainsi que l'ensemble des formations FranklinCovey, disponibles en direct en ligne, à la demande et en présentiel.

Pour plus d'informations, veuillez contacter votre partenaire client FranklinCovey au +33 (0)1 89 96 19 30.

FranklinCovey

© Franklin Covey Co. All rights reserved.
MRK22154350 Version 1.0.0