

« Reconnaître la légitimité de l'émotion de l'autre »

Les entreprises ont de plus en plus conscience de l'importance d'une bonne qualité de vie au travail. Beaucoup essayent de mettre en place des processus, mais la compréhension et, surtout, la mise en place ne sont pas aisées. C'est pourquoi elles font appel à des cabinets de conseils et de formations. Amplitude en fait partie et prodigue son savoir-faire aux entreprises. Caroline Cidere, directrice exécutive associée, nous donne sa vision du sujet. Quant à Emmanuel Bridoux d'ENGIE, il revient sur sa collaboration avec Amplitude.
Entretien.

Comment mettez-vous en avant la notion de QVT lorsque vous intervenez en entreprise ?

Caroline Cidere : « Quand on parle de QVT au travail, on parle avant tout de la notion de co-responsabilité. L'entreprise doit comprendre que le salarié est le premier acteur de sa propre qualité de vie au travail. Il doit se prendre en charge et faire attention à sa propre santé. Néanmoins, beaucoup d'entreprises mettent à disposition des salles de repos, des cours de sports... Il y a des actions faites par les entreprises, par les managers et par les RH pour que le salarié se sente bien, mais peu d'entre eux se saisissent de ces moyens.

« Le droit de s'exprimer doit être reconnu en tant que tel »

Y-a-t-il un problème de compréhension entre chaque acteur de l'entreprise ?

De nombreuses entreprises disent : on fait beaucoup pour nos salariés, mais ils ne se

rendent pas compte. Il y a aussi une mauvaise interprétation des besoins des salariés. Cela ne sert à rien de lui offrir des choses, de lui dire qu'il travaille bien, de lui proposer des reconnaissances pécuniaires ou matérielles, si lui-même ne se reconnaît pas dans son propre travail. Le droit de s'exprimer doit être reconnu en tant que tel. Souvent, ils n'expriment pas ce qu'ils ressentent, mais ils font des revendications. Il est plus facile de parler d'un souhait plutôt que d'un ressenti. C'est donc au manager de lire entre les lignes et être empathique. Reconnaître la légitimité de l'émotion de l'autre, poser des questions qui aident à la réflexion et proposer des solutions réalistes. C'est déjà énorme pour améliorer la QVT.

Les salariés peuvent aussi avoir peur de s'exprimer face à la hiérarchie.

Tout à fait ! C'est aussi valable pour le manager, qui a besoin d'être écouté, entendu, reconnu. C'est à tous les niveaux. C'est pour cela qu'on parle de co-responsabilité. Et la QVT



Caroline Cidere / DR

doit être prise en compte, au-delà de l'aspect juridique, pour faire prendre conscience que c'est un levier de performance économique extrêmement important pour l'entreprise.

Est-ce que cette notion de QVT est un effet de mode ou une réelle prise de conscience ?

C'est loin d'être un effet de mode, mais plutôt une meilleure compréhension des modes de fonctionnement des êtres humains au sein des organisations. Mais tout ne peut pas changer en un jour. Il faut travailler en amélioration continue et dans le temps. C'est tout simplement mieux comprendre ce qu'est un être humain au travail et ce qui va le rendre épanoui et performant.

Interview réalisée par Matthieu Tomassetti



Emmanuel Bridoux / DR

Entreprises et collectivités - Responsable Pôle Santé Sécurité & Qualité de Vie au Travail - ENGIE

« La QVT est partout ! »

« L'objectif, avec Amplitude, était de faire le lien entre qualité de vie au travail et performance. Au départ, on a abordé la QVT par les besoins matériels. Baby-foot, massage, corbeilles de fruits... Mais la première question est de savoir : est-ce que je me réalise au travail ? On s'est donc rendu compte qu'il fallait se recentrer sur les conditions de travail, à l'intérêt porté au job. Un salarié bien dans ses baskets sera plus performant.

La QVT est partout ! Elle n'est pas que matérielle. Nous avons travaillé sur les fondamentaux : l'organisation du travail, les échanges interpersonnels et la performance. L'idée étant de renforcer la cohésion et la fluidité des relations. Les salariés ont appris à mieux se connaître, ont pu voir une autre façon de travailler en laissant chacun dans sa zone de confort, tout en ayant une approche collective.

Il faut faire en sorte que chacun agisse pour son propre bien-être, devienne responsable de sa propre QVT et de celle des autres. »