

échanges

N°35

la performance en revue

EN UNE
LES NOMINÉS
DES PRIX 2018



VU AILLEURS

BENCHMARK INTERNATIONAL
AUTOUR DES PRIX QUALITÉ

TÉMOIGNAGE

UNE CELLULE DU BONHEUR
CHEZ NEXIALIST



Une cellule du bonheur, garante de la Qualité de Vie au Travail chez nexialist

Par Anna NICOLLE, nexialist

Lors de la cérémonie de remise des prix des bonnes pratiques organisée par l'AFQP PACA le 12 décembre dernier, nexialist, agence de conseil en stratégie dans le domaine de la santé, a reçu le prix spécial du jury pour le travail accompli par sa cellule du Bonheur. Mais qu'est-ce que cette cellule ? Qu'entend-on par bonheur au travail ? Quelles bonnes pratiques sont mises en place pour répondre à la qualité de vie des collaborateurs ? Zoom sur le bonheur au travail chez nexialist.

« Le bonheur au travail n'est pas qu'un vague concept. Encore moins une utopie mais bien une véritable bonne pratique ». C'est ainsi qu'Alban Gossé, directeur associé de nexialist, introduit le sujet. Le bonheur est un des trois piliers fondateurs de l'agence conseil créée en 2012 par Vincent Castéras, Julie Coste et Alban Gossé.

Tous trois issus du secteur médical, ils souhaitent vivre une véritable aventure humaine en créant leur entreprise. Pour cela, il a fallu d'une part définir le projet d'entreprise (créer une agence de conseil spécialisée dans la réglementation et la conformité des produits de santé), mais également déterminer le projet humain qu'ils désiraient créer : « placer l'humain au cœur de notre modèle était indiscutable. Lorsque votre métier est de porter conseil, il faut être bien dans ses baskets. Pour bien conseiller et accompagner nos clients qui sont parfois dans des situations compliquées, il est essentiel d'être à l'écoute, d'avoir de l'empathie, tout en étant réactif et sûr de soi. » Et c'est en se préoccupant du bonheur de ses collaborateurs que nexialist diffère d'une société de conseil traditionnelle où le consultant est trop souvent « placé » chez le client.

Mais pour dépasser le simple concept, comment la société nexialist a-t-elle mis en place la bonne pratique du Bonheur au travail ? En créant une cellule « maintien du bonheur ». Constituée de cinq membres



sans lien hiérarchique, elle est garante des valeurs de la société :

- **la liberté**, en tant que liberté d'expression, liberté d'initiative : tout peut se dire sans distinction hiérarchique. La liberté passe également par un savant équilibre entre vies professionnelle et privée grâce notamment à la flexibilité des horaires et la possibilité de télétravail.

- **l'esprit d'équipe** : les collaborateurs s'entraident sur l'opérationnel, travaillent en équipe, se soutiennent. C'est d'ailleurs la communion de leurs savoirs qui fait la force du concept de nexialist (cf. définition du nexialisme). C'est cet esprit de cohésion qui renforce le sentiment d'appartenance à l'entreprise et qui est un puissant remède aux possibles conflits.

- **la motivation et l'engagement** : une grande attention est portée à l'environnement de travail des collaborateurs (outils de travail) mais également au développement des connaissances. Environ 20 % du temps de travail est consacré à la formation et au maintien des compétences.

Avant la création de la cellule « maintien du bonheur », un grand nombre d'outils favorisant ces valeurs étaient déjà opérationnels. Un blog interne permet à tout le monde de partager ses découvertes métiers et lectures utiles ; des newsletters diffusent les dernières informations RH ou réglementaires ; un livret d'accueil est remis aux nouveaux entrants ; des journées de team building autour de séances photos de groupe sont organisées une fois par an, sans oublier les déjeuners/pique-nique d'équipe qui prennent place dès que l'envie se fait sentir.

Mais dans un souci d'amélioration continue, la cellule prend le pouls des collaborateurs grâce à un outil de mesure spécifique. Une enquête qualitative et approfondie (sept thèmes pour 45 items) est régulièrement adressée de manière anonyme à tous les salariés. L'analyse des résultats permet d'attribuer des notes à chaque section et, selon les moyennes obtenues, les mauvais points sont traités comme des non-conformités. Par la suite, les membres de la cellule définissent et planifient les actions à mener selon les cas :

- une correction immédiate à apporter
- une analyse des causes selon la méthode des 5 Pourquoi
- une action corrective permettant la non réapparition de la non-conformité

C'est ainsi qu'est ressortie de la dernière enquête menée en juin 2017, une faiblesse de la communication sur les performances et objectifs économiques de la société. L'action corrective fut de mettre en place, tous les trimestres, une « journée du 7 » dédiée aux échanges sur la stratégie globale mais également autour des grands enjeux métiers.

Sophie Salvat, consultante chez nexialist depuis 2013 revient sur l'événement : « La journée du 7 ? C'était un 7 juillet ! Nous nous sommes tous réunis, direction et collaborateurs pour une journée d'échanges intenses. La direction nous a présenté en détail la direction stratégique de l'entreprise (projet d'entreprise,

contraintes, etc.) ; les collaborateurs ont donc pu librement s'exprimer, exprimer leurs idées et points de vue, parfois leurs craintes, mais toujours dans un esprit de transparence et de bienveillance assumée. Après cela, la direction avait pris soin également de faire « un appel à présentation » et donner la parole à toutes

celles et ceux qui souhaitaient présenter à tous des sujets qui leur tiennent à cœur : l'action pour la planète, l'organisation interne, les réussites, les flops, un savoir spécifique... Après cette journée, un sentiment de fierté d'appartenir à une entreprise où l'humain n'est pas un numéro, où notre parole compte, que l'on soit directeur ou nouvel entrant. Cette journée a

tellement été appréciée par tous que la cellule Bonheur a décidé de la reconduire. »

Actions de communication interne, diffusions de l'information, réunions stratégiques, déjeuners d'équipe, soirées à thèmes, formations en interne, partage de savoirs, dialogue aisé, autonomie et implication, sont autant d'actions qui renforcent le lien entre collaborateurs (direction incluse).

Cette cellule est tout simplement le porte-parole des collaborateurs : elle permet la remontée d'idées et suggestions d'amélioration sans distinction hiérarchique. Toutes et tous peuvent agir sur le bien-être de l'entreprise, ET le bonheur au travail vient peut-être de là.

« Toutes et tous peuvent agir sur le bien-être de l'entreprise, ET le bonheur au travail vient peut-être de là. »

