



## Bonheur au travail : le point de vue Florès

Vous, qui que vous soyez, utilisateur de LinkedIn, manager, RH, mais aussi fidèle auditeur de Radiofrance ou plus modestement consommateur déambulant devant les présentoirs de la FNAC, avez-vous remarqué cette préoccupation croissante des différents médias à nous rendre heureux, à cultiver notre bonheur ? La littérature sur ce thème est florissante, abordant la question sous diverses formes : recettes miracles inspirées de nos voisins nordiques, approches philosophiques, coaching santé et physique, etc. Le 20 mars dernier avait lieu la journée mondiale du bonheur. Une semaine plus tard, le 27, Certivéa lançait officiellement son nouveau label Osmoz décrit comme « *un ensemble de solutions inédites et concrètes pour améliorer le bien-être des collaborateurs et la performance RSE des organisations au travers de la conception du bâti, de l'aménagement intérieur mais aussi des services et politiques RH.* » Bref, le bonheur est partout, ou plutôt l'injonction au bonheur est partout, et plus particulièrement au travail.

*J'ai lu plusieurs articles sur votre site sur la sieste au travail, le temps partiel. Vous proposez aussi des réflexions sur la valeur d'usage des bâtiments tertiaires et les aménagements en faveur du bien-être au travail. Quelle est votre approche de ce sujet chez Florès ?*

Effectivement on s'intéresse de près au lancement du label Osmoz parce qu'on a un rôle à jouer dans cette démarche, en tant que programmistes d'espaces de travail et plus largement Assistants à Maîtres d'Ouvrages, mais aussi de lieux de vie et de détente, de créativité etc. La mise à disposition d'un cadre de travail vecteur de bien-être, bien que noble volonté, doit avant tout être la traduction d'une démarche sincère et assumée de la part des décideurs. Ils sont les premiers à pouvoir montrer l'exemple à leurs salariés en pratiquant eux-mêmes ces espaces. On suit aussi cette tendance dans notre fonctionnement interne chez Florès (participation de l'équipe au choix et à l'aménagement des locaux, ateliers jardinage en terrasse, coin sieste). Mais on est aussi bien conscients que le bonheur au travail est un sujet glissant. Un sujet qui peut être aussi vicieux que vertueux, aussi épanouissant que culpabilisant si on doit faire face aux injonctions contradictoires : Sois heureux et Rends-moi ce rapport pour hier. Chez nous on préfère œuvrer pour **une meilleure qualité de vie au travail (QVT)**. C'est peut-être jouer sur les mots, mais ça a son importance car l'ambition du bonheur au travail est trop prétentieuse à notre goût. Et puis elle pose un vrai problème de définition : c'est quoi le bonheur ? Chacun a clairement la sienne... Nos modes de vie actuels (connexion permanente, télétravail etc...) rendent les frontières entre vie personnelle et professionnelle de plus en plus poreuses. Comment être heureux au travail quand on rencontre des problèmes d'ordre privé et vice-versa ? Assurons-nous d'abord que le travail « ne rend pas malheureux », ce qui n'est déjà pas chose facile – est-il utile de rappeler l'étymologie du mot travail ? Dans nos métiers tertiaires de consulting ou AMO, les « coups de mou » voire des mal-être profonds peuvent survenir pour de nombreuses raisons : surcharge de travail, perte de confiance en soi, relations conflictuelles avec

le client ou au sein même de l'équipe... Quand cela arrive, peu importe de pouvoir jardiner sur le balcon du bureau ou jouer au babyfoot pendant la pause, ce sont d'autres leviers qu'il faut actionner.

### *À quels leviers pensez-vous ?*

Et bien par exemple celui d'une **communication juste et constructive**. La qualité des relations entre collègues ou avec nos clients joue énormément dans le bien-être au travail. Être capable d'exprimer ses ressentis sans vexer ou générer des conflits, voilà un « soft skill » fort utile... On peut bien avoir un même bagage technique, on est loin d'être égaux sur cette dimension orale et verbale. Cela s'apprend, petit à petit, par étapes, en essayant les plâtres, et en se formant aussi. Toute l'équipe s'est dernièrement initiée à la **Communication Non Violente, ou la Communication Respectueuse**. On pourrait en parler des heures, ça fera peut-être même l'objet d'un prochain article. On sentait quelques réticences dans l'équipe au début, par peur de manquer de spontanéité ou de manipuler... Et puis on s'est formés avec un professionnel, qui a pu nous expliciter et faire pratiquer le principe de base de la CNV : 1. Constater et exprimer son ressenti 2. Identifier ses besoins propres 3. Faire sa demande à l'autre pour nourrir ces besoins. C'est un outil précieux qui permet d'avancer de manière plus confiante dans sa vie professionnelle et personnelle. En bons ingénieurs que nous sommes, c'est rassurant de pouvoir recourir à une « méthode ».

### *Et est-ce que vous avez pu mettre la CNV en pratique dans votre travail ?*

Bien sûr, ça nous a notamment permis de dénouer une situation particulièrement délicate avec un maître d'ouvrage. Et le pire c'est qu'il n'y avait même pas de conflits, mais beaucoup de stress, des malentendus, des incompréhensions. Ça nous a permis de rester sur une note positive, du gagnant/gagnant au final. On n'aurait pas parié là-dessus ! Et puis maintenant, on est beaucoup plus sensibles au poids des mots qu'ils soient écrits ou verbalisés, alors parfois on a besoin de passer nos mails au peigne fin de la CNV quand on a besoin de clarifier une situation. Et au quotidien, on s'entraîne déjà sur les deux premières étapes : exprimer son Ressenti sans jugement/ identifier ses besoins réels. Il s'agit là de besoins fondamentaux, pas vraiment matériels et très humains, de reconnaissance, compréhension, confiance...

### *Mais ne serait-ce pas le comble du programmiste, qui doit aider à définir le besoin immobilier ?*

En plein dans le mille, justement, identifier nos propres besoins nous aide à être d'autant plus pertinents pendant les phases de concertation. Cette préparation nous sert très concrètement à accompagner les utilisateurs à faire émerger les vrais besoins fonctionnels, mais aussi tellement humains, qui se cachent derrière des formulations parfois démesurées ! En définitive, c'est un peu une nouvelle manière de vivre le fameux « connais-toi toi-même ».

C.G.