

# Made **in** Réunion

2,80€ | Décembre 2019 - Janvier 2020 | #15

Un territoire, des réussites

Innovations

## LA RÉUNION À LA CONQUÊTE DU MONDE

Notre île commence à se faire connaître par ses idées novatrices. Santé, énergies renouvelables, bâti tropical, agriculture... Nos entreprises péi gagnent des marchés bien au-delà de la métropole. D'autres projets pourraient bientôt faire rayonner La Réunion dans le monde.



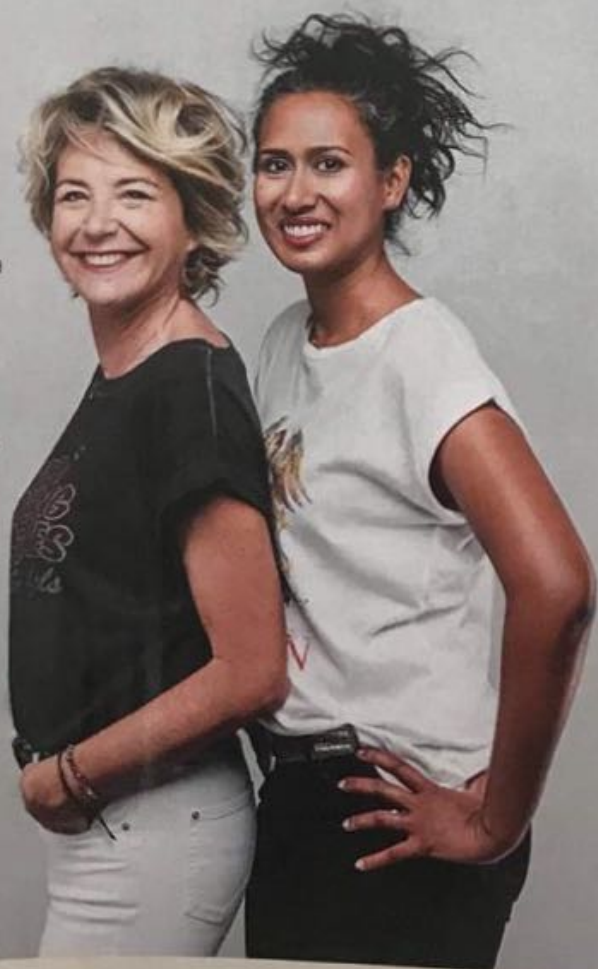
3 178999 712028 001

# Miser sur la bienveillance

Finis le management vertical et directif à la papa ! De plus en plus d'entreprises optent pour des relations basées sur la bienveillance et l'écoute de chacun. Autant pour améliorer la vie au travail que les performances des salariés.

Par Sébastien Gignoux – [sgignoux@jir.fr](mailto:sgignoux@jir.fr)

Laurence Trucchi et Érika Sita ont fondé Work n'Roll, un cabinet de consulting et de formation spécialisé dans le bonheur au travail



Et si la bienveillance, l'écoute des autres et la confiance redevaient des valeurs cardinales au sein de l'entreprise ? Dans une économie de marché où concurrence, ambition et compétition ont pu amener les dirigeants à laisser de côté certaines qualités humaines au prétexte qu'elles n'avaient qu'une utilité marginale dans la bonne marche de l'entreprise, préférant miser sur l'autoritarisme et un management uniquement vertical, les mentalités commencent à changer.

Sous l'impulsion de certains géants comme Google ou Apple, ayant compris que le bien-être au travail était un facteur déterminant pour les profils très recherchés qu'ils souhaitaient embaucher, nombre d'entrepreneurs optent aujourd'hui pour un mode de gouvernance basé sur la bienveillance. Mais qu'est-ce que la bienveillance en entreprise ?

"C'est avant tout replacer l'humain au coeur de l'organisation. C'est miser sur la qualité du relationnel, l'empathie, la prise en compte du ressenti des personnes et faire de chacun, du manager à l'employé, une force de proposition", résume Érika Sita, coach au sein du cabinet de conseil et formation en Bonheur au travail réunionnais Work n'Roll.

Avec son associée Laurence Trucchi, elle intervient auprès de gérants, managers ou cadre dirigeants qui souhaitent trouver de nouveaux leviers de performance. "Aujourd'hui, les chefs d'entreprise ont envie d'autre chose. Ils veulent être bien au travail, bien avec leurs salariés tout simplement", poursuit cette formatrice de "passeurs de bonheur".

## "Vers un écosystème vertueux"

Mais attention, introduire la bienveillance au travail, "ce n'est pas seulement être à l'écoute des soucis pro ou perso de chacun, ou installer un baby-foot dans la salle de repos. Ça concerne l'aménagement du

Photos DR

temps de travail, la valorisation des savoirs de chacun, la collaboration dans les prises de décision, mais aussi la responsabilisation de chacun", insiste Érika Sita.

On comprend bien que la composante principale de la bienveillance au boulot est une grosse dose de confiance en l'autre, avec évidemment le risque de se tromper ou d'être déçu. "Cela suppose d'être assez ouvert pour croire en ses équipes, en leurs potentiel, mais aussi croire en l'amour qu'elles ont pour l'entreprise et leur souhait de la voir réussir", souligne Érika Sita. Il faut en tout cas "une véritable impulsion et une vision managériale" pour lancer une telle révolution.

Plus que des moyens financiers d'ailleurs, "C'est plus une question de philosophie que de moyens. Une envie de fluidifier les process, d'améliorer la communication, de mettre en place des règles de fonctionnement partagées et des valeurs d'entreprise, même si ça peut aussi passer par des aménagements matériels", assure la consultante.

### Transformation silencieuse

Les tenants de la bienveillance au travail balayent également l'idée reçue que ce mode de management est réservé aux géants de l'informatique ou aux start-up. "C'est une fausse idée. Il y a des TPE et des PME qui ont à cœur de trouver ce mode de fonctionnement. Du garagiste du coin à la clinique, en passant par la boîte d'intérim ou le bailleur social, il y a des responsables avec une réelle volonté d'améliorer le fonctionnement interne. Ce ne sont pas que des effets d'annonce, mais une véritable transformation silencieuse", souligne le cabinet Work n'Roll, qui a planché sur la question avec la Fabrique Spinoza, think-tank dédié au bonheur citoyen.

Et si certains reprochent au management bienveillant une forme de naïveté, n'est-il pas plus naïf de croire qu'un management directif et vertical est encore un gage de réussite ? "Nous sommes convaincus que ce n'est pas en maltraitant les gens qu'ils vont mieux travailler. À l'inverse, les entreprises bienveillantes envers leurs salariés, mais aussi leurs clients ou prestataires s'engagent dans un écosystème vertueux. C'est un levier de performance, une force supplémentaire pour l'entreprise qui s'en trouve plus agile, plus efficace et plus pérenne", conclut Érika Sita. Alors patrons, oserez-vous la bienveillance ?



Fabienne Azalbert,  
consultante chez  
Run Concept.

## "Les salariés sont contents de venir travailler"

La bienveillance en entreprise, Fabienne Azalbert en expérimente quotidiennement les bienfaits. Consultante en relations publiques au sein de l'agence de communication Run Concept, elle en a vite intégré les "règles de vie" qui régissent cette société de six salariés. "C'était important pour le fondateur de l'agence de ne pas devenir, en se développant, une entreprise froide où l'on travaillerait dans un stress continu", explique la jeune femme.

La bienveillance se traduit ainsi à différents niveaux. Très "matériels" comme l'attention portée à l'environnement de travail, l'investissement dans des fauteuils ergonomiques ou des écrans déportés. Mais aussi et surtout au niveau organisationnel. "On a tous une part de télétravail. Très pratique quand on a des rendez-vous à un endroit plus proche du domicile, ou lorsque la route du littoral est coupée, c'est du stress en moins", indique la consultante.

Un tableau synthétique permet aussi à chacun de noter sa charge de travail, ce qui favorise l'entraide en cas de rush. "Chaque début de semaine, on a une réunion durant laquelle on débriefe une réussite de la semaine passée, on fixe un challenge pour celle à venir, et on évoque aussi des points de la vie personnelle de chacun, ce qui permet de savoir dans quel état d'esprit on va se trouver", souligne Fabienne. Des relations basées sur l'échange et la communication, y compris en cas de crise ou de désaccords. "On met de l'importance à partager les réussites et les échecs de chacun, à cultiver la cohésion. Ça passe aussi par une certaine transparence, sur les chiffres notamment."

D'autres petites choses comme des responsabilités tournantes sur l'arrosage des plantes, l'achat du café ou des consommables, des repas-partage à intervalles réguliers participent également à cette vie épanouie en entreprise. "Au final, les salariés sont contents de venir travailler. Personne n'est stressé car on anticipe les aléas de la vie privée qui pourraient avoir une incidence sur le boulot."