

Une entreprise motivante

► “An even better place to work” est un outil qui permet de prendre le pouls des équipes.

► Pour améliorer le bien-être. Et la performance.

Eclairage Solange Berger

Comment faire en sorte que vos employés viennent travailler avec motivation ? Qu'ils viennent chaque jour au boulot avec leur cœur et leur esprit ? Des études montrent que seuls 31 % des employés se sentent engagés vis-à-vis de leur travail. La question peut se poser : sont-ils réellement motivés et bien là où ils sont ? C'est important quand on connaît le lien entre la motivation et la performance.

Pour prendre le pouls des travailleurs et des équipes, Shay McConnon a mis au point un outil baptisé “An even better place to work”. L'idée : aider les employés à être plus motivés et plus engagés et sortir les entreprises de la culture du “blâme” qui décourage et démotive. “Nous travaillons sur la personne et son environnement”, explique Caspar Gelissen, dans les ressources humaines depuis vingt ans et, depuis un an et demi, regional director Western Europe pour McConnon International Ltd. “L'objectif est de rendre la personne plus autonome, plus performante, mieux dans sa peau.”

L'outil proposé par Shay McConnon est basé sur un questionnaire online qu'il a mis au point il y a 12 ans. “Au départ, Shay McConnon donnait des formations sur cette thématique. Les entreprises lui ont alors demandé comment continuer à opérer ce changement sur le long terme. C'est ainsi qu'il a développé un outil online”, raconte Caspar Gelissen.

Le questionnaire reprend sept thématiques, qui comprennent chacune quatre questions. Soit 28 questions en tout. Les sept thématiques ont trait au “conflit”, à l’“ouverture”, au “feed-back”, au fait de “se sentir valorisé”, à la “motivation”, aux “différences” et au fait d’“assumer sa responsabilité”. Chaque employé reçoit un code pour accéder à l'outil et répond aux 28 questions. Il reçoit ensuite un diagramme qui indique comment il se perçoit dans son environnement. Ce diagramme individuel peut être intégré dans un diagramme d'équipe. “Une fois que les équipes ont les résultats, l'objectif est qu'elles prennent en charge elles-mêmes les points où la satisfaction au



sein de l'équipe est la plus faible”, explique Caspar Gelissen, qui rappelle que le but est “d'améliorer le bien-être des employés afin d'optimiser la performance de l'entreprise. On demande à l'équipe d'essayer de pallier les manques pour augmenter la satisfaction. Le travail se fait en équipe mais on insiste sur l'engagement de chacun à vouloir améliorer les choses. Il est important que chaque employé se sente reconnu. Ses besoins doivent être satisfaits. Mais il doit lui aussi pouvoir satisfaire ceux des autres. Ce qui est important, c'est la communication. Il faut créer de la transparence qui génère de la confiance”, poursuit Caspar Gelissen qui précise encore : “Le team leader n'a pas accès aux résultats individuels. Seulement à ceux de l'équipe. C'est à chacun des membres de venir ou non avec ses informations personnelles. C'est laissé à leur libre choix”.

Que peut révéler l'outil ? “Nous avons eu le cas d'une DRH qui manquait de feed-back de la part de ses collaborateurs. On a constaté qu'elle était en fait assez fermée et qu'elle avait toujours raison. Plus personne n'avait alors envie de lui donner un feed-back.

Elle s'est rendu compte elle-même qu'elle n'était pas assez ouverte. Elle a fait des exercices pour s'ouvrir plus. Les autres ont trouvé des moyens pour l'aider. Nous pouvons aussi intervenir dans le processus et travailler avec l'équipe et la personne concernée.” Cette intervention du consultant peut se faire ou non sur tous les points. “Si les 28 points posent problème, nous pouvons agir sur ces 28 points. Cela peut prendre une année”, précise Caspar Gelissen qui donne un autre exemple : “Nous avons travaillé avec une société qui était confrontée à un taux d'absentéisme important. En aidant l'équipe à trouver des solutions, nous sommes parvenus à réduire ce taux rapidement”.

Les cas de burn-out peuvent aussi être abordés. “Des facteurs subjectifs et objectifs interviennent dans un burn-out. Quand les gens se plaignent, il y a en général une raison. L'outil “An even better place to work” permet de voir les tensions qui existent dans l'équipe. Quand quelqu'un fait un burn-out, il n'est en général pas le seul concerné.”

Le consultant intervient en complément du processus. “Peut-être

parfois par rapport à une personne précise. Il est là aussi pour donner un appui aux différentes activités – sortes de team building – qui sont proposées pour résoudre le problème.” Mais le consultant n'intervient pas nécessairement. “L'outil mis en place est simple et rapide. Il est prévu pour que l'entreprise et les équipes puissent se débrouiller de façon autonome.”

“An even better place to work” offre une vue globale de l'entreprise. “Le système permet au patron de voir les graphiques des équipes, des régions,... Cela permet notamment d'évaluer les capacités de leadership des différents managers. Le patron a ainsi une sorte de tableau de bord de son entreprise”, note Caspar Gelissen. Le système permet également de voir l'évolution. “Certaines sociétés prennent un abonnement annuel et remplissent régulièrement le questionnaire. Pour toujours évoluer.”

Et l'outil lui aussi évolue, en adaptant les questions notamment. Shay McConnon a développé d'autres produits semblables, comme un outil davantage basé sur la sécurité. “On peut aussi imaginer se pencher sur les questions d'environnement avec “An even greener place to work”.