



Ces salariés qu'il faut bichonner

La Journée mondiale de la gentillesse a lieu mardi. Au travail aussi, le bien-être est nécessaire pour être performant.



Angers, vendredi. Depuis 2009, Isabelle Bernard, gérante et fondatrice d'Altasys Conseil, a recruté deux salariées : Lucille Ballanger et Laurie Chesné. Elle a rejoint également le réseau Entrepreneurs d'avenir et travaille en partenariat avec l'ARACT (Association pour l'amélioration des conditions de travail). Photo CO - Josselin CLAIR.

Mireille PUAU

mireille.paua@courrier-ouest.com

Chez Altasys Conseil, à Angers, Lucille est consultante-formatrice Eco-Conception et Eco-Design. La jeune femme a intégré cette année le cabinet, spécialisé dans le conseil en organisation, gestion et management. Elle a découvert là un nouvel univers, où le souci de la rentabilité cohabite avec celui de la santé et du bien-être. Ce que l'on appelle aussi la bienveillance au travail. « J'ai évolué pendant une dizaine d'années dans une PME qui avait un fonctionnement plus classique. En arrivant chez Altasys, j'ai été agréablement surprise : j'ai découvert une véritable consultation en interne, le souci de discuter, de partager les différences ». La salariée apprécie au même titre « la transparence dans la gestion ainsi que

l'attention particulière portée aux personnes qui rejoignent l'équipe pour être sûr que tout se passe bien ».

Un sentiment que partage Laurie, consultante-formatrice Management, Environnement et sécurité depuis 2009. « On travaille beaucoup en confiance. Chacun sait ce qu'il a à faire et vit son rythme ».

« Moins de directif plus de collaboratif »

La société, installée rue Fleming, a été créée il y a cinq ans par Isabelle Bernard. La gérante, âgée de 39 ans, a d'abord travaillé six ans chez Artus, société américaine d'aéronautique et de défense à Avirill, puis sept ans chez Bosch à Angers. Seule salariée d'Altasys au commencement, elle a recruté depuis deux personnes : Lucille Ballanger et Laurie Chesné. Au

niveau des entreprises, l'un des enjeux, pour Isabelle Bernard, tient à ce juste équilibre entre « performance mais aussi santé et bien-être ». « Il y a cette nécessité de rentabilité, d'avoir une organisation performante, mais il faut que les personnes s'y sentent bien, s'y retrouvent. La posture du manager évolue elle aussi : il n'est pas dans du directif, plutôt dans du collaboratif, mais il lui revient de trancher et de gérer ».

La bienveillance au travail, c'est tout ça. La gérante le reconnaît d'emblée : « Le dire, c'est une chose mais ce n'est pas facile à mettre en œuvre ». Au sein d'Altasys, « nous tentons de nous appliquer à nous-mêmes les bonnes pratiques que nous diffusons », dit-elle humblement. « On ne détient pas le savoir-faire, mais on essaie d'avoir une gestion la plus transparente et la plus collégiale possible. Cela passe

également par les formations internes, des moments de convivialité. On essaie de bien mener nos affaires avec le plus de conscience possible ».

« Aujourd'hui, une entreprise sera pertinente économiquement si d'abord son organisation humaine est performante, pressent Isabelle Bernard, et pour que les salariés se sentent bien, il faut de la bienveillance et de la confiance ». Sachant que la bienveillance doit s'exercer dans les deux sens : du dirigeant vers le salarié mais aussi inversement.

A ce jour, certaines entreprises vont en ce sens en développant notamment des stratégies RSE dites « responsabilité sociétale des entreprises ». « C'est encore lent, mais ça avance ».

« Tout est question de dosage »

Docteur en psychopathologie, Virginie Martin-Lavaud donne des cours à l'Université catholique de l'Ouest (UCO) à Angers.

Comment pourrait-on, selon vous, définir la gentillesse ?

Virginie Martin-Lavaud : « C'est un terme que nous n'utilisons pas trop en psychologie, la gentillesse faisant plutôt appel au « nous social ». Dans la gentillesse, il y a à la fois la notion d'amour et d'idéalisation de l'autre. On est gentil car c'est quelqu'un que l'on apprécie. Il a aussi la notion d'éthique : être gentil, c'est être bon en référence à une morale des codes sociaux ».

Savoir doser, c'est important, dites-vous

« Parfois certaines personnes en font trop, veulent imposer leur vision du bien de l'autre. Tout est question de niveau, de dosage : tenir compte de ce que l'autre vous dit. Il faut distinguer « vouloir le bien de l'autre »,



Virginie Martin-Lavaud.

qui est un leurre et qui peut se révéler « dangereux », de « vouloir faire le bien », qui révèle un positionnement éthique qui prend en compte la bonté ».

Au sein d'une entreprise, quelle position adopter ?

« Il n'y a pas de raison d'être dans l'empathie à tout moment. Là aussi, c'est une question de dosage. Quand chacun est à sa place, tout va bien. Généralement, chez quelqu'un qui va bien, les choses sont équilibrées. Le silence est aussi une forme de gentillesse : laisser l'autre s'exprimer. Laisser exister ces temps de silence ».

Que dire, à ce propos, des Angevins ?

« Angers est une ville qui sait accueillir les gens d'horizons différents. A l'université, par exemple, ce qui est intéressant, c'est le melting-pot. Dans le fait de bien intégrer l'autre, il y a de la gentillesse ».

Recueillis par M. P.

A SAVOIR

Nos confrères de « Psychologies Magazine », avec le réseau Entrepreneurs d'avenir, ont lancé en 2011 un Appel à plus de bienveillance au travail signé par plus de 300 entreprises en France. Parmi elles, des sociétés du département. A l'image d'Acuerdo, cabinet de conseil en management et mieux-être au travail, ou de Altamire, qui accompagne entreprises et collectivités dans leur stratégie de développement responsable. Toutes deux sont basées à La Possonnière. « La bienveillance, pour moi, c'est quasiment la base comme la déontologie, l'éthique... », estime Florent-Brunet Chauveau, fondatrice et gérante d'Altamire. « La bienveillance en entreprise, c'est presque une nécessité de survie à moyen terme », abonde Gilles Chauveau, dirigeant fondateur d'Acuerdo. « Aujourd'hui, c'est encore une frange de gens qui se sont lancés, ce sont les précurseurs. Ils ouvrent la voie et les autres suivront quand elle sera pavée ».

► **A votre avis,
êtes-vous trop gentil ?**

Karelle
25 ans,
comédienne,
Segré.



« La nuance est fine entre être polie, bien élevée et gentille. Je suis sans doute très vieille France, mais je pense que la gentillesse est une forme de respect de l'autre. Par exemple, je me lève pour céder ma place aux personnes âgées dans les transports en commun et je tiens à transmettre ces valeurs à mes petits-enfants. Mais je peux aussi être désagréable, notamment si on ne respecte pas ces valeurs. »

« Oui. Mais ça dépend des circonstances, des gens qui le méritent ou pas. Mais au fond de moi, je pense être trop gentille. J'aime rendre service, j'aime aider, tendre la main, et ça peut se retourner contre moi. Parfois je me suis fait avoir. Mais quand je donne, je donne ! »

Lydia
46 ans,
commerçante,
Durtal.



« Non, je ne le pense pas. Je suis naturelle avec mes clients. J'ai toujours été dans le commerce et n'ai jamais eu ni de réflexions ni de problèmes avec la clientèle. Je suis installée à Durtal depuis quatre ans, tout va bien. Côté famille, peut-être plus tard serai-je une mamie gâteau... »

Françoise
59 ans,
sans emploi,
Saumur.



« Avec des amis, on se dit parfois qu'on est peut-être trop gentil ! J'ai tendance à dire facilement oui aux gens qui me demandent de leur rendre service. Je le fais parce que j'en ai envie, mais certains en abusent. La conjoncture fait que les gens sont moins gentils. Ils ont leurs soucis et c'est chacun pour soi. »

Georgia,
65 ans,
retraîtée,
Cholet.

