



PUBLI-COMMUNIQUÉ

Réinventer l'entreprise : l'amour du métier, le goût des autres

41% des salariés français sont en situation de désengagement. Dans le même temps, la confiance des nouvelles générations dans leur entreprise augmente, elle, de 10 points. Et seulement 20% du management considère comme positif l'impact des « outils digitaux » sur leur entreprise. C'est dans ce cocktail contrasté que réside le principal enseignement de la dernière étude sur « les Français au travail », publiée en juin par Cap Gemini et TNS-Sofres. Une mutation est en cours. Mais vers quoi ? Est-il possible de concilier robotisation et bonheur au travail, digital et engagement, individualisme et solidarité ? Certaines entreprises y parviennent, à l'image de SARETEC.

A 32 ans, Julien Appaix a déjà pas mal roulé sa bosse. Des études d'ingénieur-chimiste, un premier arrêt chez GlaxoSmithKline, 8 ans à rénover des bâtiments en tous genres chez Vinci, et depuis 1 an chez SARETEC, leader dans l'expertise d'assurances. « Ça ne se dit pas, mais quand je vais au travail, j'ai envie de m'amuser. Et dans l'expertise, tous les matins je m'amuse ». Pourquoi ? L'autonomie, la liberté de s'organiser et de mener son dossier, le plaisir d'apporter des solutions au client la diversité des contacts et des situations.

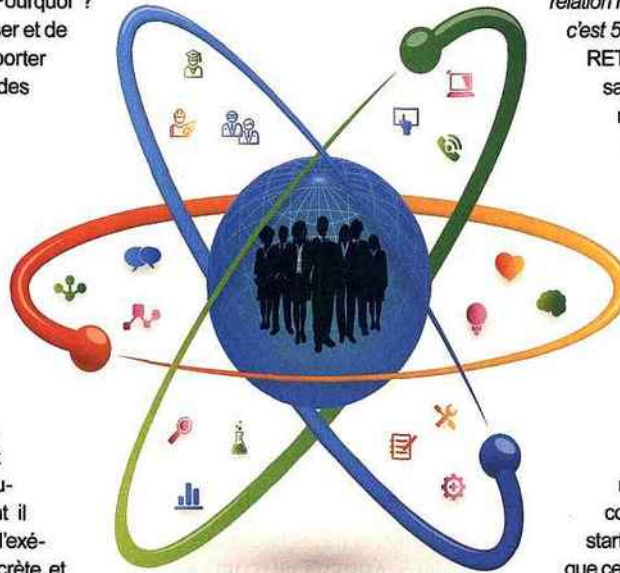
Eloge du carburateur

Un parcours qui ressemble à celui de Matthew Crawford. Un diplôme de physique en poche, après un détour décevant par le département de recherche d'une université, il décide de devenir réparateur de moto. Et explique pourquoi dans un petit livre décapant : «Eloge du Carburateur». Eloge d'une activité dont il a la maîtrise, de la conception à l'exécution, dont il touche l'utilité, concrète et sociale, et qui lui procure la satisfaction d'un résultat visible. Démonteur, chercher, trouver peut-être, recommencer, souffrir un peu, valider, résoudre enfin, expliquer. Et à chaque fois remettre ça. Aucun carburateur ne se ressemble.

Aucune expertise ne se ressemble. Eloge de l'expertise. Avec quelques ingrédients de plus dans la recette du bonheur : la complexité, la médiation.

Christophe Marquet a suivi, pour sa part, un parcours atypique : Saint Cyr, l'armée, travaux routiers, ingénieur en bâtiment sur des grosses opérations, dépôts de munitions... Et puis après 28 ans, ce besoin de revenir aux fondamentaux.

Plus près de la technique, plus près des clients. Le métier de l'expert ? «*Trouver une solution et une réponse simple à une problématique complexe*». Pas toujours facile. «*Etre à la hauteur de la confiance que nous font les clients* ». Une responsabilité. Un métier d'avenir aussi «*C'est l'un des derniers métiers où l'on va chez les gens. Les clients sont de plus en plus*



Autonomie, responsabilité, solidarité : une réponse à la complexité

demandeurs de cette relation directe». «*Totalement inépuisable, continuellement varié* ». Pour Louis Carrière - Arts & Métiers, plus de vingt ans dans le groupe -, l'expertise version SARETEC, c'est une école d'humilité et d'humanité. Revenir à la technique, se remettre en cause pour chaque client, apprendre sans fin.

Les témoignages s'enchaînent, tous résonants de la même passion. «*Il n'y a que des personnes passionnées qui réussissent dans le métier d'expert*», proclame Michel Pressoir, 30 ans d'expertise.

« C'est notre entreprise »

SARETEC fait partie de ces entreprises, de plus en plus nombreuses, qui ont opté pour un mode de fonctionnement différent et qui partagent leur différence au sein de réseaux, comme «*Entrepreneurs d'avenir* ». Une décision qui remonte à 1989. Et qui a forgé une culture hybride. «*La relation humaine, avec les clients, les collègues, c'est 50% du métier*» affirme Louis. Que SARETEC ait opté pour une gouvernance à visage humain peut dès lors sembler naturel. Cela reste pourtant rare : l'expertise est plutôt un métier individualiste et nomade. Opter pour l'actionariat salarié, c'est intégrer le métier dans une aventure collective, «*une grande famille*», pour Sandra Mulot, qui vient d'intégrer l'entreprise après 11 ans comme conductrice de travaux. Ajouter à cela une hiérarchie plate (3 niveaux), des innovations omniprésentes (tablettes, vidéo...), un effort de recherche continu (drones, 3D...), un institut de formation reconnu (+ de 3% de la masse salariale), des communautés centrées clients... une start-up de 1000 personnes ! Peu étonnant que cette entreprise affiche un turn-over aussi bas et continue allègrement de croître et recruter plus de 70 personnes par an.

Qu'on ne s'y trompe pas, tout n'est pas rose pour autant. La technologie virtualise la relation. La grande échelle déshumanise. L'individualisme fragilise le collectif. Les «*générations Y*» challengent les codes. Convaincre chacun dans sa liberté prend du temps. Mais après, quelle puissance ! Par certains côtés, l'autonomie dans le travail, le développement des compétences, le sentiment d'appartenir à quelque chose de plus grand que soi, il y a un peu de Zappos, «*l'entreprise du bonheur*», chez SARETEC...

Alors, l'amour du métier, le partage, le service du client, un remède à la «*Robolution* » ?