



La belle histoire du mois : un indice du bonheur, un concept inhabituel mais qui fonctionne*

Selon une étude de l'Institut Great Place to Work (2014), 56% des Français trouvent que les conditions de travail ont évolué de manière négative ces trois dernières années. Cette dégradation n'est pas sans conséquence : absentéisme, accidents, maladies, voire pire, burn-out (1 salarié sur 2 est confronté à une situation de burn out selon l'étude). Dans le contexte actuel, pour Bernard Maret, gérant de l'hôtel-restaurant Alteora, sur le site du Futuroscope, le bien-être de ses 40 salariés est une priorité absolue. « Prendre soin de ses collaborateurs c'est se donner les moyens de développer la performance de l'entreprise à tous les niveaux et de manière durable », déclare-t-il. Partant de ce constat, il a donc eu la bonne idée de mettre en place un "indice du bonheur" au sein de son entreprise. Une première dans la région, et sans doute au plan national. Avec le soutien de l'Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail (Aract), la démarche a été portée par les salariés eux-mêmes (en partant de l'idée qu'ils sont les mieux placés pour définir ce qui constitue la qualité de vie au travail). Pas de référentiels ou de grilles pré-établies, il fallait innover et

partir de zéro. « L'opération, menée dans le cadre du plan de formation, s'est étalée sur deux mois. Elle a conduit à un état des lieux de la qualité de vie dans l'entreprise des entretiens approfondis sur les différents postes et la mise en place de groupes de travail », commente Arnaud Barillet, chargé de mission à l'Aract. Petit à petit, un baromètre voit le jour adossé à un questionnaire portant sur la dimension relationnelle, les conditions de travail, le cadre de travail, la santé et le bien-être, qui est rempli par chaque salarié. Une première selon Bernard Maret : « Dans l'hôtellerie-restauration, on demande rarement leur avis aux salariés ». Après l'analyse des données par l'Aract, le verdict est tombé : un faible absentéisme, quasiment pas de turn-over et très peu d'accidents de travail dans l'entreprise. Résultat, l'Alteora a obtenu un score de 9 points sur 10 ! Pour autant, Bernard Maret ne compte pas s'arrêter en si bon chemin : « Nous avons déjà identifié plusieurs axes de progrès dans l'organisation et les modes de management. Une commission d'amélioration continue va être mise en place pour piloter ce chantier ».