

ÉCOUTE ACTIVE



DISCRIMINATION



Quelques clefs à l'écoute active :

- CRÉER une ambiance propice à l'écoute,**
- DONNER de la valeur à la parole, en établissant comme postulat de base que la personne qui s'exprime est crue.**
- ADOPTER une posture d'écoute**
- DÉCODER le langage corporel.**
- CLARIFIER le message.**

Certaines catégories de personnes apparaissent particulièrement stigmatisées :

- Les personnes transgenres (17% des personnes interrogées sont moins à l'aise avec des collègues transgenres),**
- Issues des gens du voyage (13%)**
- Atteintes d'une maladie grave (13%)**

CONFIANCE



COHÉSION D'ÉQUIPE

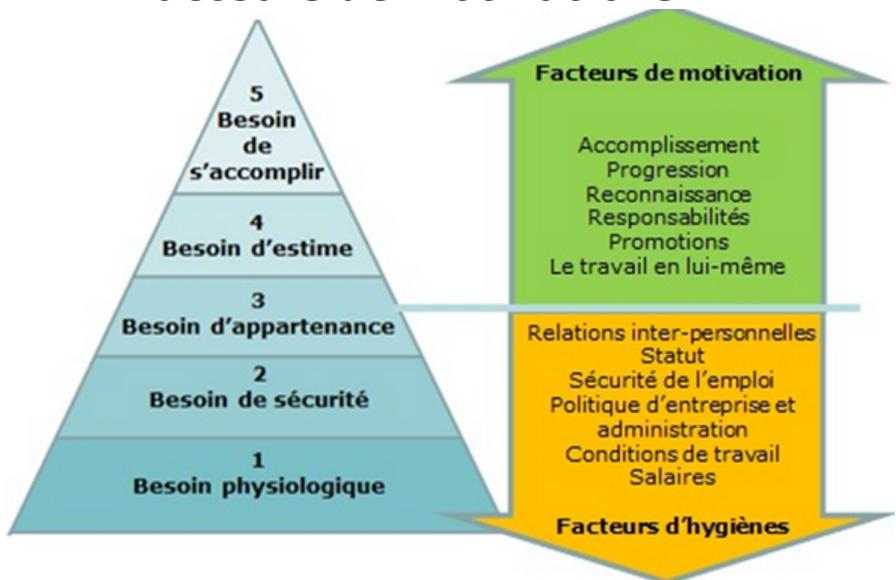


39 % des collaborateurs plaident pour davantage de confiance

ET

seuls 55 % des salariés ont confiance dans leurs dirigeants, notamment dans leurs capacités stratégiques et opérationnelles

La cohésion d'équipe est un point d'ancrage du sentiment d'appartenance et alimentant les facteurs de motivations



DROIT À L'ERREUR



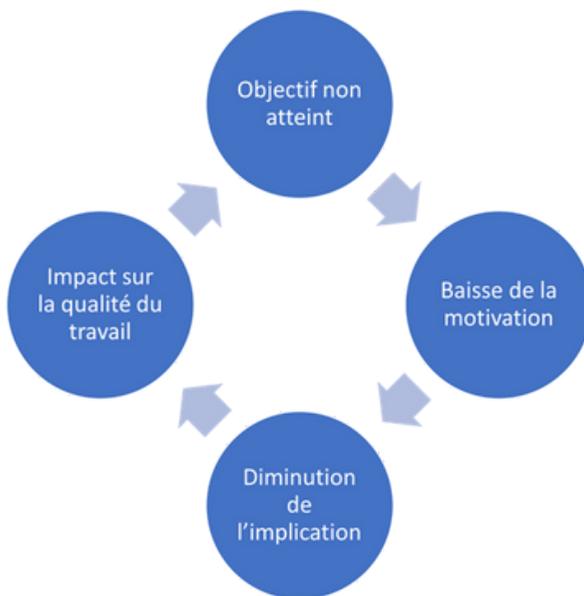
ATTEINTE DES OBJECTIFS



Dès lors que vous acceptez que vos collaborateurs aient la possibilité de faire des erreurs, vous leur offrez la possibilité d'innover.

Cela peut mener jusqu'à développer la sérendipité.

Un objectif ne répondant pas aux critères SMART peut entraîner le cercle vicieux suivant:



LATENCE DÉCISIONNELLE



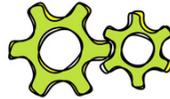
PRÉVISIBILITÉ DU TRAVAIL



Idea



To do



Doing



Done

Influe directement selon la formule arithmétique:

$$\text{satisfaction} = \frac{\text{(niveau de criticité de la décision)}}{\text{(latence décisionnelle)}}$$

Plus l'impact de la décision est faible et plus le temps de décision est long moins bonne est la satisfaction du collaborateur.

Anticiper les besoins et l'organisation du travail permet d'optimiser l'efficacité du travail effectué.

BALANCE EFFORT/RÉCOMPENSE



DROIT À LA DÉCONNEXION



Selon Siegrist, l'exposition à un déséquilibre entre des efforts élevés et des récompenses faibles constitue un facteur de risque pour la santé, notamment cardiovasculaire.

Le droit à la déconnexion, consacré par l'article L2242-17 du Code du travail, vise à assurer le respect des temps de repos et de congé des salariés et à parvenir à une meilleure articulation entre vie personnelle et vie professionnelle.

CHARGE DU TRAVAIL



PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION



La charge prescrite : recouvre tout ce qu'il est demandé de faire que ce soit au plan qualitatif ou quantitatif

La charge réelle : elle correspond à ce qui est réellement réalisé

La charge vécue : plus subjective, elle correspond à la représentation que chacun se fait de sa charge et du sens du travail.

60 % des Français estiment manquer de reconnaissance et de perspective d'évolution.

Concept clé : cela passe par le feedback des managers

Les 3 piliers d'une bonne communication sont:

La confiance : Les salariés ont un besoin de transparence.

La valorisation : L'entreprise démontre ainsi sa considération vis-à-vis de ses salariés.

La motivation : Quand l'entreprise donne du sens à leurs missions, les collaborateurs comprennent mieux les objectifs, peuvent mieux y adhérer.

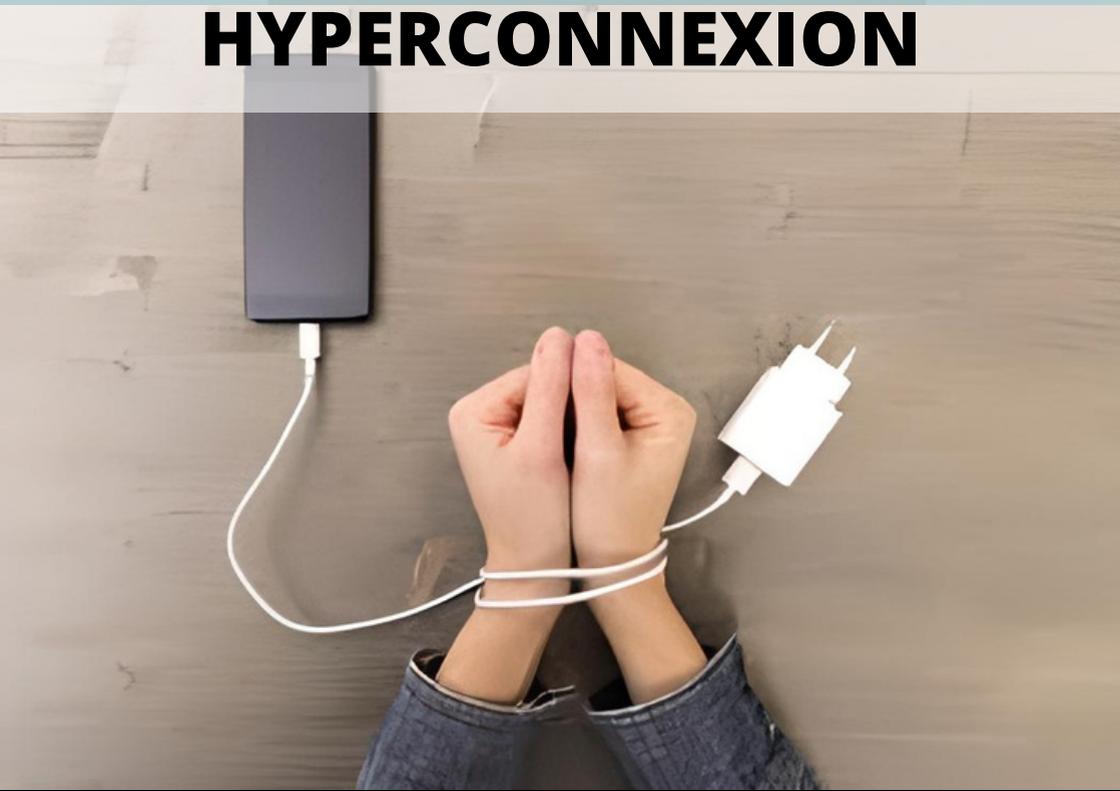
18% des entreprises de 10 à 49 salariés consacrent la totalité ou la quasi-totalité de leur budget à des formations obligatoires.

Seules 9% des entreprises de plus de 250 salariés sont dans ce cas, et on tombe à 7% au-delà de 500.

HARCÈLEMENT



HYPERCONNEXION



Les conséquences de ces agissements impactent durablement les salariés victimes :

37% d'entre eux déclarent que leur bien-être au travail a été affecté et 30% leur confiance en eux.

Troubles du sommeil; Troubles attentionnels; Troubles dépressifs...

Mortalité accrue de 10 % et une augmentation de 15 % des maladies cardiovasculaires.

Téléphoner au volant multiplie par 3 le risque d'accident.

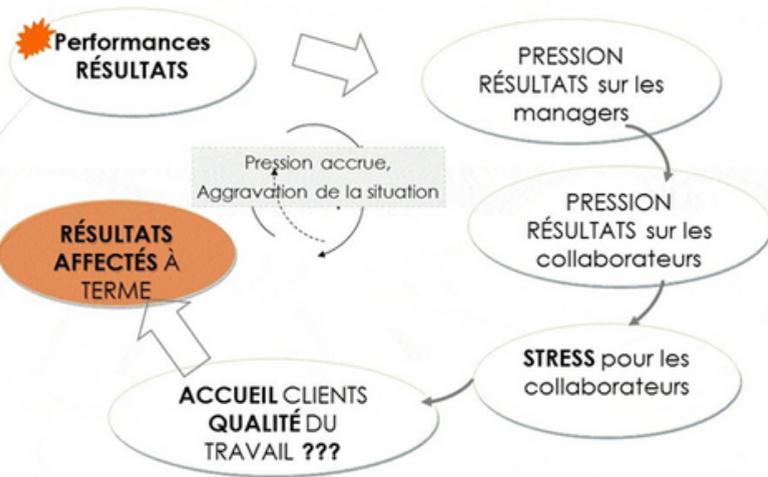
La surcharge mentale liée à l'hyperconnexion ferait perdre jusqu'à 28% de la productivité des collaborateurs.

PRESSION AUX RÉSULTATS



VÉTUSTÉ





Le cadre de travail est un facteur extrinsèque contribuant à la satisfaction au travail, son influence peut varier entre chaque collaborateur

AGRESSIVITÉ



BIENVEILLANCE

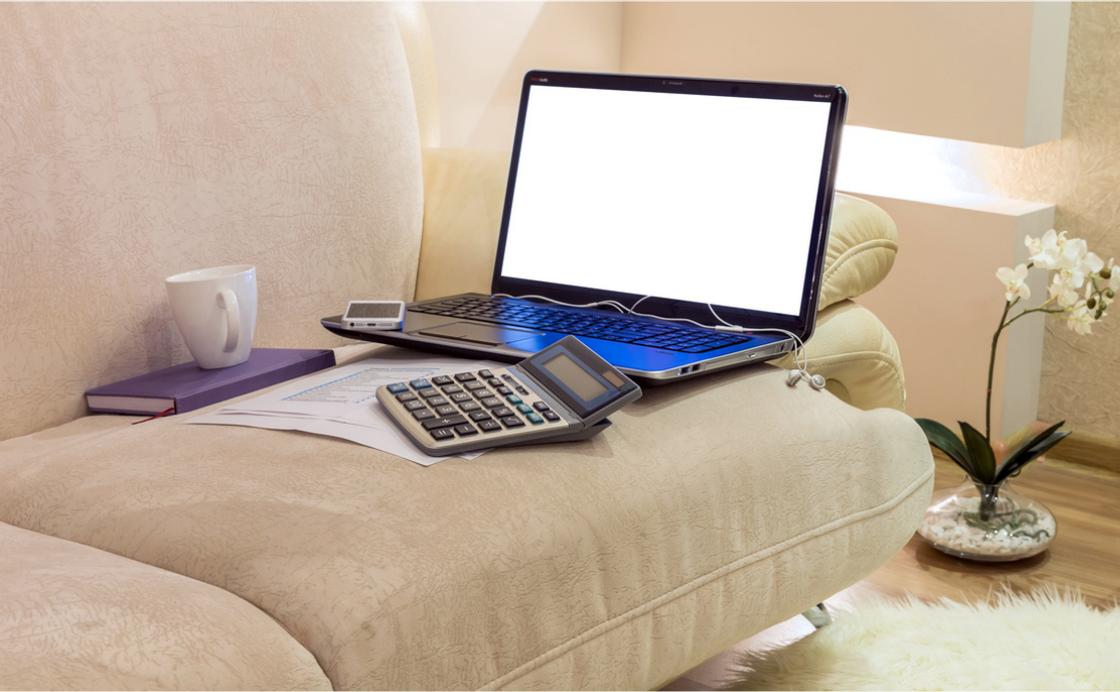


Un salarié sur trois a déjà été agressé verbalement sur son lieu de travail au cours des cinq dernières années.

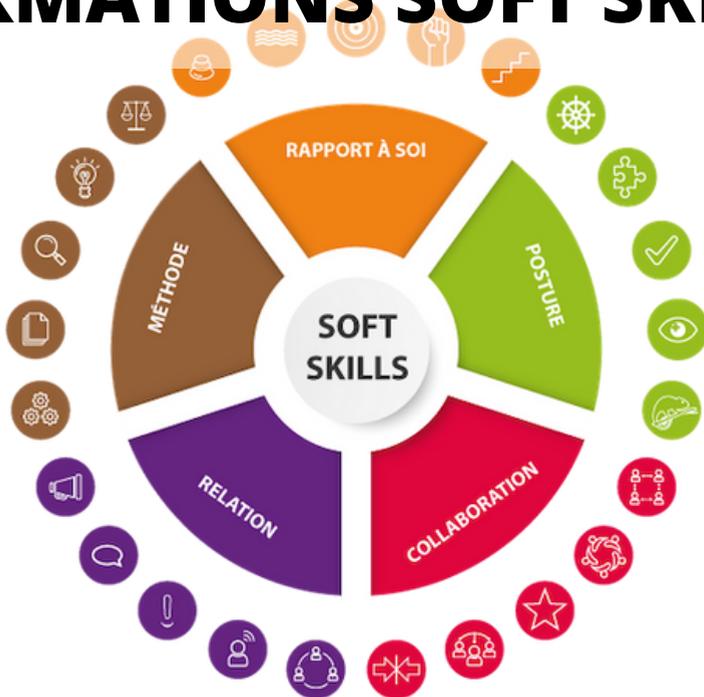
Des menaces verbales et des insultes (36 % des personnes interrogées), du harcèlement, mais aussi des faits de vol (pour 17 % des personnes interrogées) et des agressions physiques (8 %)



TÉLÉTRAVAIL



FORMATIONS SOFT SKILLS



Selon une récente étude, travailler à distance pose différentes difficultés aux salariés, poussant même certains d'entre eux à solliciter le médecin du travail :

**la difficulté à se déconnecter (44 %),
une charge de travail excessive (40 %),
le délitement du lien social (30 %).**

45% des salariés souhaitent que leur entreprise développe des programmes avancés d'apprentissage et de développement personnel.

STRATES HIÉRARCHIQUES



TRAVAIL ISOLÉ



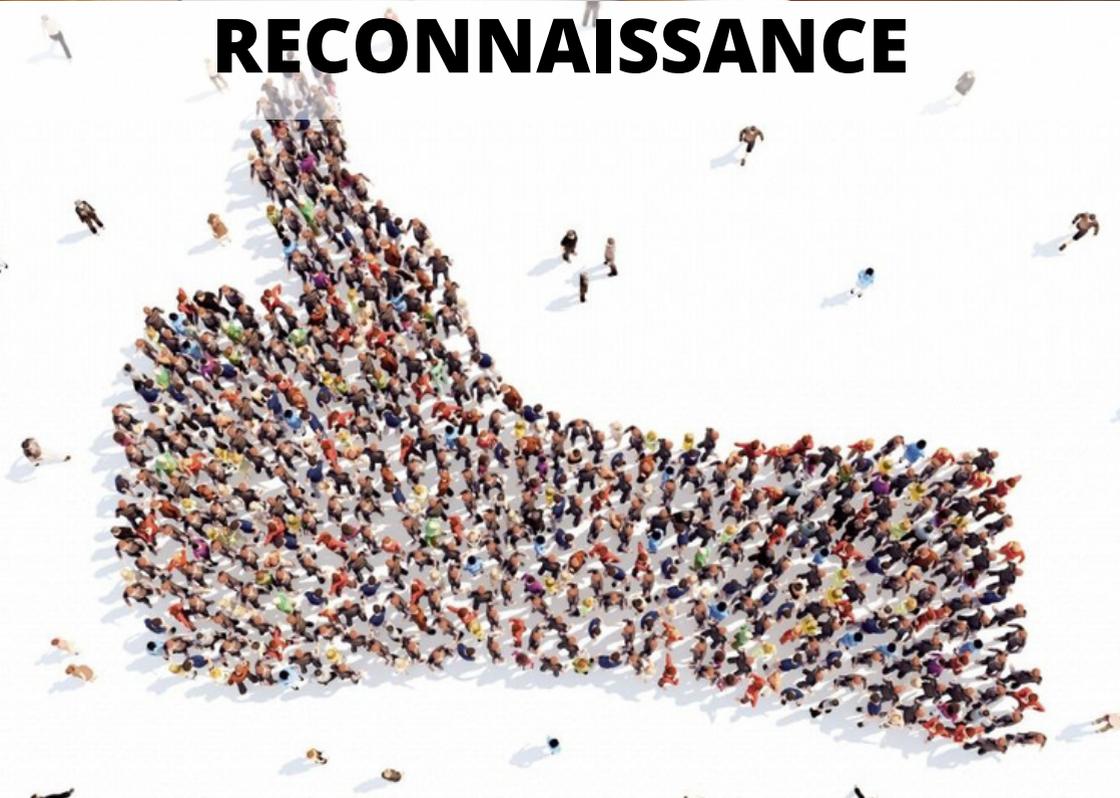
Un système trop pyramidal peut créer de l'inertie, celle-ci peut être diminuée dès lors que la fonction et l'interlocuteur sont bien identifiés

Le travail isolé impacte directement le sentiment d'appartenance nécessaire à l'épanouissement

AUTONOMIE



RECONNAISSANCE



5 L'AUTONOMIE

ACCOMPAGNER
L'AUTONOMIE

The How report, LRN 2016

INNOVATION

X5

SATISFACTION CLIENT

X9

TURNOVER

+3

Il existe 4 formes de reconnaissance : existentielle, de la pratique de travail, de l'investissement dans le travail et des résultats.

La reconnaissance peut être individuelle ou collective, se manifester à travers des mesures officielles et non officielles et, dans tous les cas, elle doit être sincère et authentique.

VALEURS DE L'ENTREPRISE



MANAGEMENT



Dans le monde du travail, le sentiment d'appartenance existe.

Il se développe notamment à travers les valeurs promues par l'entreprise, mais aussi les objectifs affichés ou l'image de l'entreprise et se manifeste par un lien d'attachement du collaborateur à son entreprise.

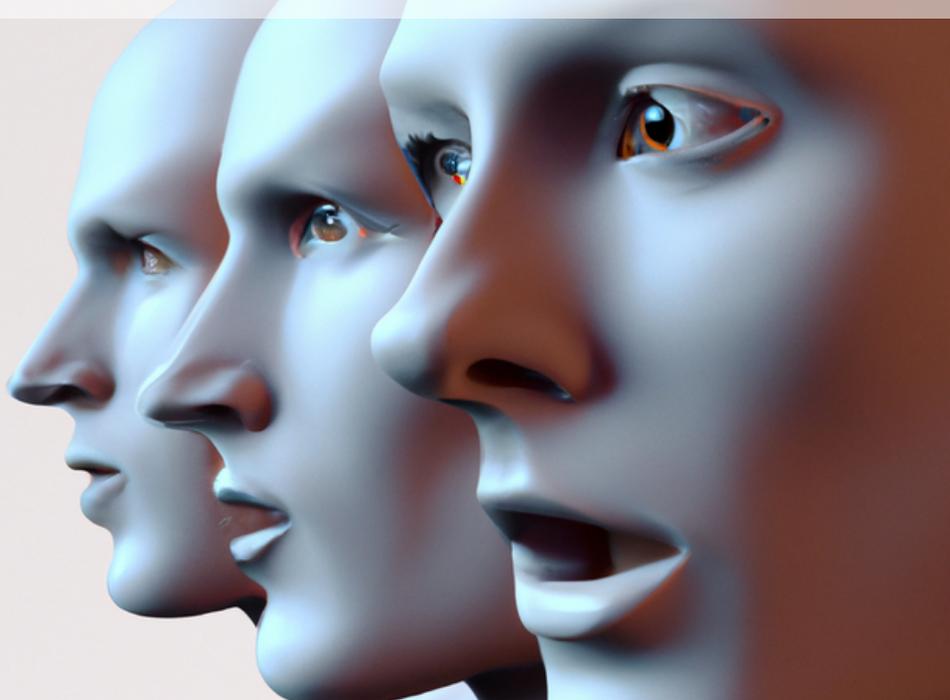
40% des managers non pas été formés au management.

Ce chiffre varie d'une organisation à l'autre.

CULTURE D'ENTREPRISE



EXIGENCES ÉMOTIONNELLES





51% des collaborateurs pensent que le collaboratif est avant tout un état d'esprit et de valeurs



26% pensent qu'il s'agit d'une façon innovante de traiter des sujets

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses propres émotions, de les cacher ou de les simuler.

L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activités quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».

ADÉQUATION BESOINS / RESSOURCES



Spécifique



Mesurable



Atteignable



Réaliste



Temporel



Cette adéquation provient de la définition de objectifs par la direction / le management en prenant l'ensemble de ces paramètres en compte (objectifs S.M.A.R.T)