

Cultiver l'intelligence relationnelle en entreprise

De même que le jeu a ses règles qui lui permettent d'exister, comme nous l'explique Jean François, l'entreprise a, elle aussi, ses propres règles pour gérer les relations entre les personnes qui y travaillent. Mais à la différence près que, dans l'entreprise, ces règles relationnelles sont souvent implicites et relèvent de codes sociaux plus ou moins formulés, ce qui les rendent parfois difficiles à appliquer ou à transmettre. Or la bonne intelligence de la relation est autant un atout pour soi que pour l'entreprise.

Ainsi on observe qu'une des causes majeures de l'absentéisme est le manque de reconnaissance directement lié à un défaut relationnel (remerciements, encouragements, félicitations...) qui démobilise progressivement, et comme chacun le sait, le taux d'absentéisme est un indicateur de performance de la gestion de ressources humaines

D'après le 2ème baromètre d'Alma Consulting Group, effectué récemment auprès de 200 DRH, « l'absentéisme en France a connu un bond en 2009 avec 17,8 jours d'absence en moyenne par salarié. Le secteur des Services et le secteur de la Santé, les PME et le Sud de la France affichent les taux d'absentéisme les plus forts.

Le taux national s'élève à 4,85%, soit 17,8 jours d'absence en moyenne par salarié, ce qui représente une augmentation de plus d'un point du taux d'absentéisme par rapport à 2008 (3,69%). Les résultats d'absentéisme par secteur d'activité confirment la tendance observée l'an passé : les secteurs des Services et de la Santé connaissent une croissance record de leur absentéisme avec des taux s'élevant respectivement à 5,16 % et 5,01%, qui les placent devant des secteurs comme l'Industrie (4,01%) ou le BTP

(4,47%).

Toujours selon les DRH interrogés, les principaux facteurs d'absentéisme sont dus à la démotivation des salariés (25 %); à la faible implication dans le travail (22 %); au faible sentiment d'appartenance à l'organisation (13 %), aux problèmes relationnels avec la hiérarchie / les collègues (11 %), et au manque d'attention de l'encadrement aux problématiques RH (9 %). »

Alors que faire ? Je connais un chef d'entreprise qui, devant la disparité des membres de son équipe et la nécessité de cultiver l'image de son entreprise, a choisi de se mettre autour d'une table avec ses collaborateurs et une personne ressource externe. Ensemble, ils ont établi une Charte des valeurs qui leur semblaient importantes pour l'entreprise avec les comportements qui en découlaient : BSAM (bonjour, sourire, au revoir, merci), tenue vestimentaire, langage et vocabulaire, courtoisie et politesse entre collègues et en clientèle, rédaction des courriers et mails, le téléphone, à table avec ses clients....

De là a été mis en place un module de formation en interne où ces différents points ont été revisités de façon ludique, ce qui a permis en outre, de renforcer l'esprit d'équipe. Cette Charte sert maintenant de référence à chacun des salariés, et s'avère très utile au chef d'entreprise lors de recrutements. Elle a permis en outre la rédaction d'un livret d'accueil à l'usage des nouveaux salariés.

Connaître et maîtriser les règles de base du savoir vivre comme autant d'outils pratiques pour un comportement approprié, efficace et apprécié en entreprise, c'est autant d'atouts pour une partie gagnante sur l'échiquier de nos entreprises.

La notion est subtile mais non futile...

Gilles Cousin

