

Quand les collaborateurs peuvent exprimer leur niveau de satisfaction quand ils le veulent – Française des Jeux

Convaincue qu'une entreprise ne peut satisfaire ses clients que si ses salariés sont eux-mêmes satisfaits, la Française des Jeux s'est engagée il y a quelques années dans une stratégie d'amélioration continue de la qualité de vie au travail.

Après avoir associé les collaborateurs à l'aménagement de leurs nouveaux locaux en 2018 afin qu'ils puissent bénéficier d'un environnement de travail fonctionnel, convivial et inspirant, la Direction a décidé de poursuivre sa démarche globale d'amélioration des conditions de travail des équipes.

Mais comment savoir ce que vivent les salariés, ce qui est satisfaisant et ce qui ne l'est pas ? S'il existe des enquêtes ponctuelles sur la satisfaction au travail et le ressenti des collaborateurs (un questionnaire de 8 questions deux fois par an et un de 24 questions tous les deux ans), elles restent insuffisantes pour traiter des sujets de la Qualité de Vie au Travail (Q.V.T.) en profondeur et aboutir à des actions rapides.

C'est pourquoi la Direction de l'Expérience Collaborateur et de la Transformation (D.E.C.T.) a souhaité se doter d'une solution, intitulée « [Wittyfit](#) » qui puisse permettre aux équipes des relations humaines, et aux managers, d'avoir un diagnostic en temps réel du niveau de satisfaction et du stress des collaborateurs dont l'objectif est d'identifier, de hiérarchiser et de prioriser des actions d'amélioration du bien-être et de la performance.

Présentation :

« Wittyfit » a été conçu pour permettre aux managers de capter, en continu, les ressentis et de recueillir les propositions d'amélioration des collaborateurs sur leurs conditions de travail.

Élaboré par des experts en management et des médecins du C.H.U. de Clermont-Ferrand, l'outil comprend plusieurs items sur lesquels peuvent librement s'exprimer les collaborateurs (organisation, reconnaissance, sens, ambiance...).

Il s'agit davantage d'un outil de feed-back de l'expérience collaborateur que d'un simple sondage sur le bien-être. La plateforme permet d'identifier des signaux faibles, qui, s'ils n'étaient pas pris en considération, pourraient déboucher sur des situations complexes ou graves. Elle permet aussi de mettre en avant les signaux forts trop généralement oubliés lorsqu'on parle de satisfaction alors qu'ils sont source d'émulation et de performance.

▪ Promotion :

La démarche a été co-construite en mode projet avec des collaborateurs et des représentants des Comités d'Entreprise (C.E.) et des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (C.H.S.C.T.).

La plateforme Wittyfit a été présentée dans les différentes instances représentant le personnel avant même son lancement.

Afin de faire connaître l'outil, les équipes de la D.E.C.T. en charge de la démarche sont allées à la rencontre des collaborateurs et ont animé des kiosques d'information sur les différents sites afin de promouvoir la démarche et répondre aux questions des collaborateurs. En parallèle, une campagne de communication avec teasing comprenant des vidéos, a été organisée et mise en ligne sur le site intranet de la Française des Jeux.

Par la suite, les Humain Business Partners (H.B.P.) ont présenté la démarche, sa philosophie ainsi que les différentes fonctionnalités de l'outil aux managers et leurs collaborateurs lors de différentes réunions.

▪ **Utilisation:**

Les équipes sont invitées à compléter le questionnaire 3 à 4 fois par an de manière à ce que le manager puisse disposer d'un « feed-back collectif » identifiant les points forts et les priorités d'amélioration à apporter sur les sujets d'insatisfaction ou de stress. Cette mesure basée sur des indicateurs précis permet de prioriser les actions par équipe mais aussi, pourquoi pas, par fonction, métier, âge ...

L'outil comprend 70 items (comme par exemple « *la cohérence des procédures* » ou « *l'utilisation des compétences* ») regroupés en 9 domaines :

6 sur la satisfaction :

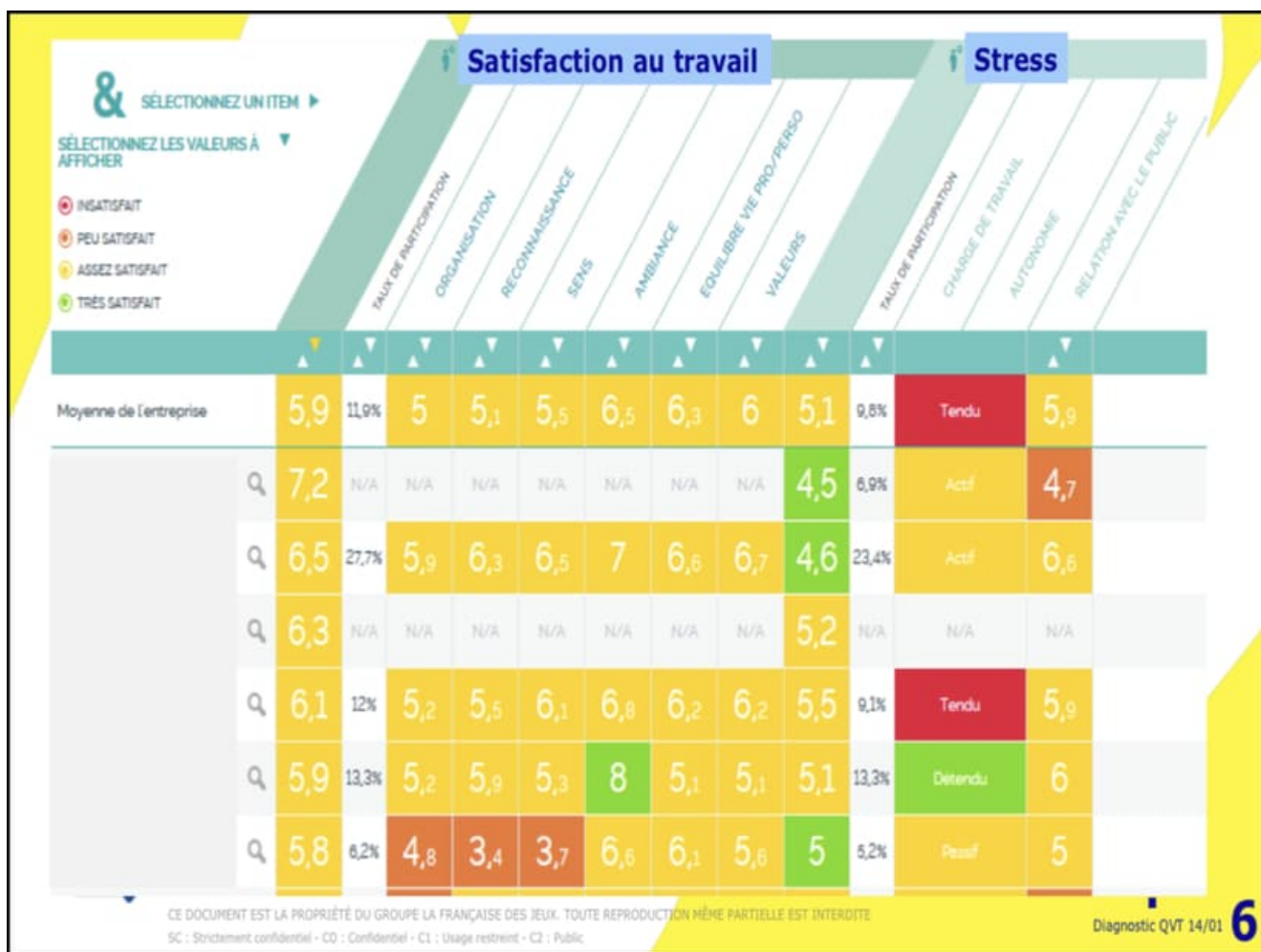
- L'organisation
- La reconnaissance
- Le sens
- L'ambiance
- L'équilibre vie privée et professionnelle
- Les valeurs

3 sur le stress :

- Charge de travail
- Autonomie
- Relation avec le public

Les collaborateurs déplacent, sur les items de leur choix, un curseur sur une échelle de ressenti allant de « pas d'accord » à « d'accord » qui sera traduit ensuite en note par l'outil. Outre ces rendez-vous qui sont rythmés par la D.E.C.T. ou les managers, chacun à la possibilité de déclarer à tout moment son niveau de satisfaction sur un ou plusieurs items et, s'il

le souhaite, formuler un commentaire ou une suggestion d'amélioration.



Exemple de restitution des déclarations d'un groupe

▪ **Exploitation:**

Les déclarations individuelles alimentent en temps réel des tableaux de présentation des résultats qui dissocient les données en deux parties : la satisfaction au travail et le stress.

Les informations permettent de découvrir, par domaine et par item :

- Le taux de réponse
- Pour chaque rubrique, la comparaison entre la moyenne de l'entité et celle de l'entreprise.
- Un tableau de présentation des moyennes chiffrées, symbolisées par couleur (rouge = insatisfaisant, orange

= peu satisfaisant, jaune = assez satisfaisant et vert = satisfaisant).

- Un document synthétique des points forts et des priorités d'amélioration.

Les résultats sont consultés par les équipes de la D.E.C.T. à tout moment et plus particulièrement lors de certains temps forts comme les campagnes de sensibilisation. Ces résultats sont précieux pour les Human Business Partners et les chargé(e)s de développement car ils constituent des éléments factuels et objectifs qui leurs permettent d'échanger et de guider les managers dans leur rôle de leader d'équipe.

Experts de la fonction ressources humaines et managers travaillent alors ensemble afin d'analyser les raisons d'insatisfaction ou de stress et d'explorer des pistes d'amélioration à travers diverses actions. C'est également un moment privilégié pour mettre en avant les points positifs, féliciter et valoriser le manager et son équipe et ainsi, capitaliser sur les réussites et les bonnes pratiques.

Les actions découlant de ces échanges sont ensuite partagées avec les équipes de manière à les impliquer dans la co-construction de l'amélioration de leur qualité de vie au travail et à les féliciter sur les points forts, les utilisant comme sources de motivation et d'engagement.

Bénéfices :

L'outil, disponible aussi bien sur PC, tablette ou smartphone permet à chaque collaborateur de pouvoir exprimer librement un ressenti sur le(s) item(s) de son choix quand il le veut. L'expression des ressentis, non seulement renforce l'engagement mais aussi la responsabilisation puisque les collaborateurs peuvent proposer des suggestions d'amélioration ou peuvent être impliqués par leurs managers dans la recherche de solutions adaptées.

Les feedbacks des équipes dont bénéficient les managers sont une source d'information précieuse qui leur permet, d'une part, de connaître le niveau de satisfaction de leurs collaborateurs et, d'autre part, d'améliorer ou d'adapter leur action en fonction des spécificités de leurs équipes.

Le processus de traitement de l'information a modifié le rôle des professionnels de la fonction Ressources Humaines qui peuvent se positionner comme de véritables partenaires de la fonction managériale.

Le feed-back d'alertes à tout moment de l'année permet à la D.E.C.T. et aux managers de pouvoir agir au bon moment et au bon niveau, ce qui n'était pas toujours le cas puisque ces derniers n'avaient pas forcément l'information auparavant. Le feed-back de « tout va très bien » permet de valoriser des zones de satisfaction souvent banalisées au quotidien, et permet d'aider au développement d'une culture de la réussite facteur de performance.

La prise en considération de « l'expérience collaborateur » renforce l'attractivité de la Française des Jeux vis-à-vis des nouvelles générations et s'inscrit pleinement dans son A.D.N. fortement humaniste.

Vous apprécierez aussi :

- [Quand les managers bénéficient d'un feed-back à 360° sur l'incarnation de leur engagement – Pfeiffer Vacuum](#)
- [Le bulletin météo des valeurs – Tornos](#)

[Découvrez d'autres pratiques innovantes dans notre livre](#)

<https://youtu.be/cEmT-DjisIc>