

focus CONCILIER BIEN-ÊTRE ET PERFORMANCE

L'importance de la gestion des émotions

■ Le « flow » : ce concept s'appuie sur deux corpus théoriques développés ces vingt dernières années, la santé psychologique et l'intelligence émotionnelle. Les collaborateurs qui ne se sentent pas épanouis au travail ne goûteraient pas au flow, cet état ultime de confiance en soi, de performance et de plaisir quand ils se trouvent confrontés à une tâche difficile. C'est pour concilier bien-être des travailleurs et performance de l'entreprise que le professeur Charles-Henri Amherdt, auteur de *la Santé émotionnelle au travail* (*), a développé le logiciel InterQualia qui repère les situations professionnelles dans lesquelles cet état se produit.

« Le flow permet au salarié d'identifier ses émotions positives ou négatives sur son lieu de travail et de mesurer, à partir de ses compétences techniques et non techniques, le degré de satisfaction qu'il ressent », précise le chercheur canadien. 16.000 personnes dans

le monde auraient déjà testé cet outil de cartographie des compétences. En France, quelques pionniers, dont la société de BTP Bourdarios (filiale de Vinci), suivent de très près la santé émotionnelle de leurs salariés.

Il s'agit d'un véritable outil de management. Convaincu qu'une bonne gestion des émotions participe à la productivité de l'entreprise, le PDG Patrick Rigolt a proposé à ses 150 collaborateurs de

répondre à ce questionnaire d'une centaine d'items. « Chacun a pu mesurer ses compétences comportementales et son degré de satisfaction au travail quand il s'agit d'effectuer des tâches complexes. » Et d'ajouter : « La sensation d'ennui, le niveau d'anxiété, l'excitation ou l'indifférence devant certaines tâches sont mesurés et

restitués dans un bilan d'une trentaine de pages. »

Patrick Rigolt ne s'est pas servi de ces résultats pour sanctionner ses équipes, mais pour nourrir la discussion lors de l'entretien annuel. Des formations et bilans de compétences ont été mis au point pour certains collaborateurs, avec même quelques changements de postes à la clé. « Les salariés ont appris des choses sur eux-mêmes. Certains ne savaient même pas qu'ils n'étaient pas heureux au travail », se souvient Patrick Rigolt, qui a découvert qu'il pouvait aussi améliorer sa quantité de flow.

LE « FLOW », CET ÉTAT DE CONFIANCE EN SOI ET DE PLAISIR QUAND LE SALARIÉ EST FACE À UNE TÂCHE DIFFICILE.

S. L'H.

(*) « La Santé émotionnelle au travail », Charles-Henri Amherdt. Editions Demos.