

Le prix de l'entreprise de 2020

Samira Jai
15 Décembre 2009

L'Entreprise qui fait la Vie Meilleure

Mathilde, technicienne de surface

Cinq heures du matin, lundi 3 février 2020. Je pénètre dans le siège d'Hestia par un froid glacial. L'imposante horloge du hall reste impassible face à ma mine ensommeillée. Je marche à petits pas engourdis vers les vestiaires du rez-de-chaussée. Dans mon casier, deux enveloppes rose pâle au liseré vert amande, les couleurs d'Hestia, m'attendent. La première est une convocation à la présentation des résultats annuels 2019, la seconde une invitation au cocktail de lancement de Cocidom :

« Vous avez aimé le réfrigérateur intelligent Frigodom, votre intendant à domicile autonome, dévoué et bienveillant... Vous allez adorer Cocidom, le chef talentueux qui gèrera d'une main de maître l'ensemble de votre cuisine... Feu d'artifice gustatif et spectacle sons et lumières garantis ! »

Une photographie dévoile une cuisine aux murs striés d'animations lumineuses multicolores, où s'attable une famille souriante. Le cliché me ramène 5 ans en arrière quand Hestia m'a offert un Frigodom. Je revois mes enfants toucher avec excitation à tous les boutons : « Maman ! Il y a des recettes de gâteau au chocolat ! ». Je ressens à nouveau ce soulagement de me sentir déchargée de la responsabilité des courses, cette bonne conscience de savoir que j'aurais désormais un allié pour veiller à l'équilibre de notre alimentation... Même si le coup de pouce de la fonction « Diététique » ne m'a jamais empêchée de saborder un régime !

Ma blouse enfilée, je me rends à l'espace Détente Multimédia et me connecte à mon compte. Un message m'invite à visionner plusieurs spots publicitaires pour Cocidom et à voter pour celui que je préfère. Le temps presse, je les regarderai plus tard. Je m'équipe en seaux, éponges et produits nettoyants au local de ménage et me dirige vers l'atelier de production Frigodom.

∴

Bastien, chef d'équipe d'installation

« Bonjour Bastien ! »

Sept heures à ma montre. Je salue Mathilde, qui finit d'épousseter les lignes de production avant leur mise en route. Je longe l'atelier pour atteindre l'entrepôt, où la première équipe d'installation du jour m'attend.

« Bonjour à tous ! J'espère que vous avez bien dormi parce que la matinée sera chargée. Le planning prévoit comme vous le savez d'installer trois Frigodom dans le quartier Masséna. Jorge, tu es responsable de la mission. Avez-vous des questions concernant les plans d'installation ? »

Je précise les spécificités des appartements concernés, puis je lance les échauffements. Ce petit quart d'heure de mise en condition est indispensable avant le transport de lourd matériel, et les postures inconfortables de l'installation du Frigodom. Un rire éclate par delà la musique électro lancée pour l'exercice. Mathilde s'amuse visiblement des mines essoufflées et mouvements incongrus de mes techniciens. Ils lui adressent en guise de représailles de vigoureuses grimaces.

L'échauffement s'achève, et j'observe l'équipe charger la camionnette réservée pour la tournée, puis quitter le site, conduite par Jorge.

∴

Jorge, technicien

« Voilà le 113, Jorge! » crie Karl dans mes oreilles.

Un créneau plus tard, nous voilà garés dans la rue Regnault, et prêts à décharger. Karl et moi portons le réfrigérateur, Nora suit avec le carton d'outillage et la documentation.

« Ohé ! Bonjour ! » Je lève la tête : le client, penché à sa fenêtre, nous fait de grands signes pour nous indiquer la porte au fond de la cour. « C'est par ici ! Vous êtes ponctuels dites donc ! »

Karl grommelle dans sa barbe : « Sixième sans ascenseur ... Ça commence bien ! »

Sur le palier du sixième étage, nous sommes accueillis par un bonhomme enjoué, qui nous observe avec curiosité. Pendant toute la durée de l'installation et des branchements, Nora lui explique que son Frigodom n'utilisera pas de produits altérant la couche d'ozone et fonctionnera en partie grâce à l'énergie solaire.

« Voilà Monsieur, on a terminé de tout mettre en place... On va vous expliquer comment ça marche. »

Karl lui explique les principales fonctionnalités, et lui fait manipuler l'écran tactile.

« Voyez, là par exemple, vous pouvez avoir accès à vos niveaux de stocks pour chaque produit, avec une estimation du délai qu'il vous reste avant la rupture.

_ Et vous me dites qu'il m'avertira quelques jours avant? » Le client arbore une mine réjouie.

« Oui, oui, il vous fera des propositions de commandes optimisées en fréquence. Evidemment cela dépendra des critères de rapport qualité / prix que vous aurez indiqués. Mais aussi de vos marques préférées, de vos souhaits diététiques... Vous pourrez les confirmer ou les modifier, et cela enverra la commande au supermarché en ligne de votre choix. »

Nora lui tend le manuel d'utilisation : « Vous trouverez toutes les infos nécessaires dans ce guide, si vous avez le moindre problème ou doute vous pouvez joindre le service après-vente. Mail, hotline ou chat sur notre site Internet, tout est indiqué au dos. Vous avez des questions ? »

Le client feuillète avec appréhension l'épais manuel.

Je repense brutalement à notre formation sur la relation client de la semaine dernière.

« Vous pouvez aussi utiliser au début la fonction « Aide Interactive », elle pourra vous guider vocalement et vous faire découvrir toutes les fonctions petit à petit ! Avec des petits ateliers différents chaque jour...

_ Oh, vraiment ? »

Le client semble un peu rassuré. J'actionne le bouton correspondant. Une voix masculine et monocorde résonne dans la pièce en un retentissant « Bonjour. Quelle fonction voulez-vous tester aujourd'hui ? »

« Heu... tente Karl, c'est comme sur le GPS, hein... Vous pouvez changer les paramètres pour une voix plus sympa ! Je crois même qu'il y a la voix de Marilyn Monroe en option sur ce modèle. »

Le client éclate de rire : « Je crois que Frigodom et moi allons bien nous entendre... »

Je reprends le volant. Nora sifflote dans la camionnette.

« C'était vraiment super de vous voir à l'œuvre! »

Je lui demande : « Alors tu travailles en R&D, c'est bien ça ? C'est ta première rotation « Live my Job » ?

_ Exactement ! Je n'avais jamais encore testé le principe, je ne suis embauchée chez Hestia que depuis quelques mois. J'ai trouvé ça vraiment ... intéressant de voir comment les choses se passent sur une mission d'installation !

_ C'est sportif ... » marmonne Karl en se massant les épaules, ce qui provoque les rires amusés de Nora.

Je reprends : « Plus sérieusement Nora, qu'est-ce qui t'a plu ? Parce que nous voir transporter un réfrigérateur de cent kilos et faire des tas de branchement de fils électriques... C'est quand même loin d'être aussi intellectuel que ce que tu dois faire au siège...!

_ Pourtant j'ai appris plein de choses... Assis à son bureau on ne se rend vraiment pas compte de ce que vous vivez sur le terrain ! Premier exemple tout bête : le câble Ethernet pour relier le système à Internet. Sa fixation au Frigo est très fragilisée pendant le transport et l'installation, surtout dans un espace étriqué comme la cuisine de tout à l'heure... On devrait vraiment penser à l'enchâsser le long de l'axe d'ouverture de la porte pour éviter qu'il ne se décolle, ou pire qu'il ne se casse.

_ C'est pour ce genre de détails que tu prenais toutes ces notes?

_ Oui, oui, mais ce sont loin d'être des détails... Autre exemple : la prise en main du frigo n'est vraiment pas évidente pour tout le monde ! D'où l'intérêt de la fonction d'instructions interactives vocales, que je trouvais personnellement un peu trop « gadget » ... »

Karl hoche la tête et confirme : « C'est vrai qu'on avait fait remonter ça comme info, les clients semblaient toujours un peu perdus au départ avec leur grosse notice d'utilisation! »

Je freine devant l'arrêt de métro : « Je peux te laisser là Nora ? Tu peux récupérer l'Arc Express pour rentrer au siège. Nous continuons dans le quartier.

_ Bien sûr, c'est parfait ! Merci à tous, bonne fin de tournée ! »

∴

Nora, ingénieur R&D

Il est onze heures quand je suis de retour au siège d'Hestia, à l'étage du département Recherche et Développement. Je me dirige vers l'espace dédié à l'équipe projet Frigodom, où je retrouve mon bureau. Mes collègues m'ont raconté que pour briser la promiscuité de l'open space, la direction a essayé il y a quelques années de l'agréments avec des cloisons amovibles, des meubles et des plantes vertes. Le résultat est plutôt agréable même si le manque d'intimité reste parfois pesant.

Je n'ai pas touché à mon Projet Personnel depuis au moins une semaine, je vais m'y remettre. Hestia a mis en place cette démarche intéressante directement inspirée de Google, pour permettre aux employés de consacrer du temps à une idée à eux. C'est assez reposant de réfléchir à mon rythme, sans chef pour me diriger ni me restreindre dans mes épanchements créatifs, voire farfelus.

Je sors mon Moleskine étiqueté « Projet Perso ».

Il y a quelques mois, mes problèmes d'insomnie chroniques m'ont donné envie de réfléchir à un projet d'accompagnateur de sommeil nouvelle génération. J'ai eu une nouvelle idée hier pendant la nuit. Pourquoi ne pas ajouter à ma veilleuse intelligente une fonction de diffusion d'odeurs ? Ma mère ne jure que par les vertus relaxantes et calmantes de la bergamote et de la menthe poivrée. Peut-être qu'une diffusion subtile d'huiles essentielles pourrait créer un confort olfactif propice au sommeil ? Je note l'idée puis feuillète les pages noircies de mon carnet. Encore beaucoup de problèmes à résoudre avant de constituer un dossier suffisant pour pouvoir le présenter. Je rédige une petite note d'avancement pour m'aider à y voir plus clair avant de continuer.

- *« Réponse au besoin de l'utilisateur : quel système discret / pratique pour avoir des infos sur le cycle en cours, la qualité du sommeil ?*
 - *Bracelet d'électrodes / capteurs sur le cuir chevelu ?*
 - *Solution pour plusieurs dormeurs dans la même chambre ?*
- *Segmentation des ambiances selon les types de sommeil*
 - *Apaisante et zen pour les phases de somnolence et sommeil léger*
 - *Mode veille pour les cycles profond et paradoxal*
 - *Anti-stress et relaxant pour les troubles d'insomnie*
 - *Dynamique et stimulante pour la phase d'éveil*
- *Caractérisations des ambiances :*
 - *Animations lumineuses colorées*
 - *Large gamme de fonds musicaux*
 - *Diffusions olfactives*
- *Prochaines étapes de réflexion : bilan énergétique, design, étude de marché, structure de coût »*

Midi et demi. Satisfaite, j'ouvre mon calendrier personnel électronique. J'y consigne mon heure d'arrivée au bureau ce matin, et les heures de travail consacrées à mon projet personnel. La fenêtre Statistiques m'indique que le mois dernier, je n'ai consacré que cinq pourcents de mon temps de travail au projet. C'est en deçà des quinze pourcents nécessaires, selon la Direction, à « l'épanouissement et la prise d'initiatives ». Il va falloir que je m'y mette plus sérieusement...

J'appelle le département Sécurité, Hygiène et Environnement : « Salut Léo, ça te dit de déjeuner ? On se retrouve en bas dans cinq minutes ? »

∴

Léo, ingénieur SHE

Les portes de l'ascenseur s'ouvrent sur une Nora tout sourire : « Bonjour Léo ! »

Quatre bises, et dix minutes de queue au self service de la cantine plus tard, nous voilà attablés au fond du restaurant.

Je demande : « Alors, comment ça s'est passé ce matin, ton expérience « Live my Job » ? »

_ Vraiment génial, répond Nora, visiblement enthousiaste. L'équipe était adorable et j'ai appris plein de choses ! Bon par contre, c'est sûr que commencer le boulot à sept heures, ce n'est pas mon truc... Et toi alors, quoi de neuf en ce moment ? Tu as été plus rapide que moi dans le programme d'intégration non ?

_ Oui, j'ai déjà fini ma première séquence « Live my Job ». D'ailleurs on a une séance de feed-back avec toute la promotion d'ici deux semaines non ?

_ Exact. Je crois que c'est une sorte de forum de réflexion sur les activités du programme et les possibles améliorations à apporter. »

Recrutés par Hestia à quelques jours d'intervalle, Nora et moi avons globalement beaucoup apprécié ce programme commencé ensemble. Les formations, séminaires et rencontres étaient de bons moyens de découvrir l'entreprise et sa culture, avant de prendre en main nos nouvelles responsabilités.

Rapide coup d'œil à ma montre, je soupire : « Nora, je suis désolé mais je dois y aller, j'ai une réunion de bilan avec mon chef. »

J'arrive à mon bureau, au sein de l'atelier de production du nouveau produit Cocidom. J'ouvre sur mon ordinateur le tableau de bord électronique de suivi Sécurité, Hygiène et Environnement. Mon supérieur, Thierry arrive dans la pièce, attrape une chaise au passage et s'installe.

« Bon, on se lance ? »

Nous passons en revue les statistiques des mois précédents. Thierry me demande de les comparer aux objectifs fixés fin 2019 pour le premier trimestre 2020, mais aussi aux statistiques des autres ateliers, et notamment de leurs historiques en phase de lancement produit.

« Nos niveaux d'accidents de travail sont beaucoup trop élevés. Trois blessures légères et un accident ayant entraîné trois jours d'arrêt de travail en atelier de production, c'est beaucoup trop sur trois mois ! Il va falloir revoir les procédures de prise en main et de départ de poste. C'est visiblement là que le problème se situe. En revanche, depuis la mise en place des échauffements physiques le matin dans les équipes d'installation, depuis 6 mois, pas un lumbago ni aucun autre souci de santé. C'est à se demander si on ne devrait pas généraliser la pratique à toute l'entreprise ! »

Après la Sécurité et l'Hygiène, nous passons à l'Environnement :

Je résume : « Globalement, nous ne sommes pas trop mauvais en consommation d'électricité, que ce soit en chauffage, lumière ou utilisation des machines. Par contre il y a visiblement encore de la marge de progression sur la consommation d'eau. Et les émissions de dioxyde de carbone sont presque trente pourcents au-dessus de la moyenne. Pareil pour les émissions de déchets industriels, loin d'être optimisées. »

Thierry tempère : « Garde en tête que nous sommes sur un lancement produit, donc un périmètre naissant : c'est normal que nos résultats ne soient pas extraordinaires. Le tout est de bien réagir. A ce propos, j'ai reçu la synthèse des bonnes pratiques SHE de l'ensemble des ateliers du dernier trimestre 2019. C'est une bonne base pour lancer des mesures d'amélioration, maintenant que l'atelier commence à tourner de façon un peu automatique. Le voici, je te propose de le parcourir. Tu peux aussi contacter les autres équipes SHE et les opérateurs de l'atelier si tu veux leur poser des questions ou leur demander des conseils. On pourra discuter des bonnes idées que tu jugeras applicables à notre atelier d'ici la fin de la semaine. Tu as des questions ? »

_ Ça me paraît clair.

_ N'hésite pas à innover si tu as des propositions qui ne sont pas encore exploitées, on pourra toujours en parler. Bon courage Léo. Ah oui, n'oublie pas de publier le billet de bilan SHE avant ce soir sur l'Intranet ! »

Thierry retourné à son bureau, je consulte ma boîte mail de réception. Un nouveau message attire mon attention :

« *Objet : Visite de M. Gerhard Kruspe – Opération « Repensons le syndicalisme »* »

Cher tous,

En prévision de la mise en place de prochaines réformes du système syndical en France, Mme le Président de la République a lancé il y a quelques semaines une commission de réflexion sur l'avenir du syndicalisme en France. À cette occasion, des représentants de nombreuses formations syndicales européennes sont invités par l'Etat à participer au débat et enrichir notre vision par le prisme de leur culture.

J'ai donc le grand plaisir de vous informer de la visite de M. Gerhard Kruspe, détaché par la fédération syndicale allemande de professionnels de l'Ingénierie. M. Kruspe passera une semaine au sein de notre entreprise, du lundi 24 au vendredi 28 février, dans le cadre de la semaine nationale du syndicalisme, baptisée « Repensons le syndicalisme ». Ci-joints un message de M. Kruspe et l'emploi du temps des activités, rencontres et débats prévus pour animer cette semaine. Vous pouvez d'ores et déjà vous inscrire pour y participer sur l'Intranet, à la rubrique Evènements.

*Bien cordialement,
Julie Ayouch
Bureau Administratif »*

Intrigué, j'ouvre la pièce jointe contenant le message du représentant syndical et actionne l'option « Traduction » du message original rédigé en allemand :

*« Chers tous,
Je suis ravi de prendre part au débat crucial que la France est sur le point de mener. Le mouvement syndicaliste français est l'un des moins puissants d'Europe. Il a souffert de fortes tensions internes et d'une chute des adhésions, ce qui remet fortement en cause sa représentativité et son efficacité.
Pourtant en Europe, les syndicats contribuent à la bonne performance des entreprises lorsque celles-ci entretiennent de bonnes relations avec leurs représentants. Les syndicats peuvent même fournir de l'expertise sur des sujets clefs comme la santé, la sécurité, les formations ou l'élaboration de mesures disciplinaires.
J'ai hâte de découvrir vos points de vue sur le syndicalisme et de partager l'expérience allemande avec vous. De nombreuses bonnes pratiques européennes pourraient potentiellement être transposées en France, comme la mise en place d'un syndicalisme de branches, le financement de chèques syndicaux par l'Etat ou même la restriction du droit de grève.
Dans l'attente de discuter avec vous de ces sujets,
Bien cordialement,
GK »*

∴

Julie, assistante administrative

À peine une demi-heure après l'envoi de mon mail sur la venue de Gerhard Kruspe et déjà une dizaine d'inscription aux évènements de la semaine « Repensons le syndicalisme ». Un véritable succès !

Quinze heures et quinze minutes, je me lève pour contrôler la salle pour la réunion Employabilité. Les responsables concernés des départements Finance et Ressources Humaines arrivent alors que je finis de vérifier la préparation de la salle et le fonctionnement des appareils.

Joël, le responsable RH qui mène la présentation, m'interpelle avant que je ne quitte la salle : « Julie, ne veux-tu pas rester un peu pour voir les résultats du programme ? »

Pourquoi pas ? J'ai moi-même bénéficié de cette politique d'intégration d'Hestia lors de mon recrutement il y a quelques années. La réunion commence par une nouvelle encourageante : Hestia a été qualifiée de meilleur employeur de l'année en termes d'optimisation de l'employabilité. En France en 2019, c'est l'entreprise qui a bénéficié du plus gros montant de crédits d'impôts pour ses embauches et emplois de personnes à faible employabilité. Le rapport publié à l'occasion du classement souligne la politique volontariste d'Hestia dans le domaine. Il relève la qualité des formations organisées pour mettre au niveau ces employés lors de la prise en main de leurs fonctions, ou encore les efforts fournis en termes d'infrastructure pour pouvoir accueillir les employés souffrant de handicap.

Joël enchaîne avec des statistiques sur les résultats et bonnes performances de ces employés. Je le salue de la main et m'éclipse discrètement. J'ai encore beaucoup de travail à faire avant la fin de la journée.

∴

Joël, responsable RH

La réunion Employabilité terminée, je range mes documents et mets en veille mon ordinateur. Dix-sept heures. J'avais prévu de passer voir Dev Pinto Shyamalan, expert indien des nouvelles technologies électroniques. Recruté par le directeur R&D et le PDG d'Hestia il y a quelques mois suite à une rencontre dans un salon de la domotique, il a depuis intégré l'entreprise. Avec un contrat de travail aménagé aux deux cinquièmes, il s'est installé à Paris avec sa famille, et

partage le reste de son emploi du temps professionnel entre Londres et Stavanger où il est employé par deux autres entreprises dans des secteurs différents. Je me rends dans son bureau :

« Bonjour Dev. Je ne te dérange pas ?

_ Bonjour Joël, pas du tout. Que puis-je faire pour toi ?

_ Je voulais juste faire un point avec toi sur ton planning du mois suivant. Tu as eu des précisions sur ta réunion prévue à Londres le deuxième jeudi du mois de mars ? Et puis autre chose, tu penses pouvoir te libérer pour notre réunion du 25 mars ? »

Dev me fait rire, avec son accent chantant. Je suis impressionnée par la volonté qu'il a déployée pour apprendre le français – et ce même si Hestia mène une politique d'apprentissage de l'anglais à tous les niveaux.

Je parcours à nouveau son dossier : « Bon, je crois que tout est bon. Les formalités de permis de travail et séjour pour toi et ta famille sont réglées, vous avez trouvé un domicile qui vous convient... Ta femme se plaît dans son nouvel emploi ?

_ Oui, oui ! Elle te remercie beaucoup d'ailleurs, pour les cours de français et pour l'avoir aidée à trouver un poste.

_ Tout est parfait donc ! Je te laisse Dev, bonne fin de journée à toi. »

∴

Dev, expert nouvelles technologies

Joël parti, je me rends à une formation programmée par les systèmes d'informations sur les outils Hestia. Avec une dizaine d'autres nouvelles recrues, je m'installe dans une salle multimédia pour une découverte guidée de l'Intranet et des nombreuses fonctionnalités.

L'animateur de la séance va d'un poste à l'autre en nous donnant de nombreux conseils et astuces. Nous commençons par une prise en main des services de base : réservation de salle, inscription à des événements ou consultation des performances sociales, environnementales et financières de l'entreprise. L'animateur claque ensuite des mains pour retenir notre attention : « Bon, ces outils étaient probablement déjà manipulés par un certain nombre d'entre vous, car ils sont très intuitifs. Je vais insister à présent sur les plateformes de collaboration car ce sont des outils plus atypiques, mais très utiles. »

Plutôt surpris, je découvre qu'il existe tout un monde virtuel chez Hestia, sous des formes multiples. Chaque équipe tient un journal de bord sous forme de blog, où les membres publient successivement des billets d'information, d'humeur ou d'humour au gré des temps forts du groupe.

Dans un autre registre, un logiciel interne de type wiki facilite l'écriture collaborative d'informations et leur libre diffusion au sein de l'entreprise, selon leurs niveaux de confidentialité ou de sensibilité. Les pages de contenu accessibles via le moteur de recherche permettent ainsi de partager efficacement l'information et de répertorier un grand nombre de données utiles.

La formation est finie depuis une demi-heure déjà mais je navigue toujours au sein du WikiHestia, une vraie mine d'or. Par un enchaînement incongru de liens hypertextes, je me retrouve sur la page d'un article intéressant du département Marketing et Communication :

« Hestia a signé en 2016 la charte de la quatrième édition du Programme National Nutrition Santé, plan de santé publique du Ministère de la Santé. Ce programme, mis en place en 2001 et reconduit tous les cinq ans depuis, a pour objectif d'améliorer l'état de santé de la population française.

L'objet de cette politique est d'agir sur l'un de ses déterminants majeurs de la santé : la nutrition. En effet, l'alimentation joue un rôle majeur de protection ou de risque dans les pathologies les plus répandues, dont le cancer, l'obésité ou encore l'ostéoporose.

Une enquête validée par le Ministère de la Santé a révélé que l'utilisation des technologies de type Frigodom permettait de manière générale d'accompagner et de soutenir une alimentation saine et équilibrée. Suite à l'avis préalable d'un comité d'évaluation placé auprès de l'Institut national de prévention et d'éducation en santé (INPES), l'entreprise privée Hestia a donc obtenu l'autorisation d'utiliser le logo « Programme National Nutrition Santé » précédé de la mention « cette action est conforme au PNNS » sur ses campagnes de communication.

Par ailleurs, Hestia s'est engagée de façon volontaire dans le développement d'appareils Frigodom spécialisés pour un certain nombre de pathologies requérant des régimes alimentaires stricts ou restrictifs : diabète, maladies cardiovasculaires, ou encore allergies alimentaires.

Remplissant les conditions générales d'appartenance à la liste des produits et prestations (L.P.P.) établie par le Ministère de la Santé, les installations Santé d'Hestia sont donc remboursables par l'Assurance Maladie si elles font l'objet d'une prescription médicale. »

J'ignorais tout de ce partenariat, intéressant... Un coup d'œil à ma montre, dix-neuf heures et des poussières, je devrais aller chercher ma petite Maiya à la crèche d'entreprise, installée de l'autre côté de la rue, avant de rentrer. J'avais prévu d'aller fouler le tapis de la salle de sport dédiée au personnel, tant pis, j'irai vendredi prochain. Je descends les escaliers du grand hall et aperçois dans son bureau vitré de l'entresol Claude Dosso, PDG d'Hestia.

∴

Claude, PDG

A travers la baie vitrée, je vois notre nouvelle recrue, Dev Pinto, dévalant les escaliers. Je le salue et me replonge dans les synthèses d'évaluation des directeurs et managers. Le nouveau système d'appréciations anonymes récoltées par les services de ressources humaines auprès des équipes semble bien fonctionner depuis sa mise en place il y a deux ans. Nous avons travaillé dur avec la Direction des Ressources Humaines, les représentants des syndicats et les départements opérationnels pour mettre en place ce système. L'anonymat ne devait pas non plus tourner au défouloir ; il a fallu convenir de règles de bonne conduite. Au final, malgré les réticences initiales du middle management, les résultats sont bons : d'après notre baromètre interne, le personnel estime que la proximité avec son manager s'est accrue et que l'attribution des objectifs est plus concertée. Cela dit, certains managers ont parfois encore tendance à oublier qu'eux aussi ont commencé en bas de l'échelle ou qu'autorité ne veut pas dire autoritarisme.

Ce semestre, les résultats sont encourageants : les remontrances adressées à certains et les formations dispensées semblent avoir porté leurs fruits et rectifié les dérives.

En annexe, une compilation des commentaires les plus valorisants apportés à l'évaluation des managers me réjouit :

« Grâce au soutien de mon manager, je n'ai plus peur de commettre des erreurs, et j'ose même prendre des risques. »

« Mon manager sait prendre des décisions dures mais justes, il valorise les différentes compétences des membres de l'équipe et il s'efforce toujours de rendre le travail agréable. »

« La porte du bureau de mon chef est toujours ouverte. »

« Mon manager n'hésite pas à effectuer des tâches qui incombent à des niveaux hiérarchiques inférieurs si besoin est, et ce sans même les dévaloriser. »

Le téléphone retentit, c'est un appel d'Ulysse, mon assistant : « Claude ? Je vais y aller. N'oublie pas de relire une dernière fois ton discours d'introduction à la présentation en interne des résultats 2019 pour validation. Bonne soirée à toi. »

Ah oui, c'est vrai, il faut absolument que je termine ça ce soir. Je ressors la dernière version imprimée et la parcours une ultime fois :

« 2019 a été une excellente année pour Hestia. Nous avons très largement dépassé nos objectifs de croissance, en réalisant une progression de l'ordre de 15%, performance inégalée dans le domaine de la domotique et de l'électroménager de nouvelle génération. Cela signifie que notre modèle de création de valeur est durable et que nos choix d'orientations stratégiques sont pertinents.

Et pour cause : nous cultivons un positionnement très différencié par rapport à la concurrence et nous avons, j'ai la faiblesse de le penser, une nette avance. Je ne le répèterai jamais assez, chez Hestia, le concept de « Vie Meilleure » n'est pas un positionnement de communication pour répondre aux préoccupations actuelles de la société, mais un véritable engagement structurant.

Un engagement pour des produits sources de bien-être, qui enchantent le quotidien.

Un engagement pour des produits à la fois innovants et respectueux de l'environnement

Un engagement pour le respect et la santé de nos clients.

Au-delà, un engagement pour une entreprise humaine qui considère chacun de ses collaborateurs en développant une culture de respect, équité et convivialité ; une entreprise où le développement de chaque personne et de ses compétences est une valeur mais aussi une réalité.

Cette confiance en notre modèle de réussite ne nous dispense pas de rester attentifs et curieux. Nous devons continuer de saisir toutes les opportunités, relever tous les défis à venir, améliorer notre performance. Et ce grâce au talent et à la motivation de nos équipes.

Je suis fière de pouvoir dire : je suis aussi heureuse qu'au premier jour de travailler avec vous tous. »