



**IUT Le Mans**

Le Mans  
Université

Département  
Gestion des Entreprises et  
des Administrations

**Louise de Rênal**

## Le bien-être au travail

---

Analyse d'une situation professionnelle

Expression & communication

Année 2017

## Le contexte

À l'occasion d'un stage de fin d'études dans un grand cabinet comptable, j'ai traité des dossiers de grands groupes français ou internationaux et de PME, dans tous les secteurs d'activité. J'ai occupé le poste d'assistante gestionnaire de paie. Ce dernier consiste à traiter et analyser les informations relatives à chaque salarié (recrutement, congés payés, arrêts maladie, congés sans solde, etc.) et à élaborer leurs bulletins de paie. Je réalise par la suite les déclarations sociales afférentes.

## La notion relative à la situation examinée

Je souhaite aborder le thème du bien être au travail. Je formule l'hypothèse que le bien-être au travail répond à de bonnes conditions de travail, qui relèvent à la fois de l'organisation de la structure et des dispositions ou qualités relationnelles des personnes.

## Les éléments factuels nécessaires à la compréhension de la situation

Ma tutrice s'appelle Grâce. Nous travaillons toutes les deux dans le même bureau. Ma manager et ma responsable d'équipe se trouvent au même étage, dans des bureaux différents, tout comme mes autres collègues.

## Les enjeux de la situation examinée

Le bien-être au travail permet aux salariés de ne pas venir à reculons chaque matin, en supprimant l'effet « torture » du travail (*tripalium* en latin) et, dans des conditions optimales, de prendre plaisir à travailler. Pour l'employeur, cette motivation est également un point fondamental. Le bien être des salariés influe sur leur productivité et limite les risques psychosociaux. Pour permettre de dupliquer ce bien-être dans d'autres environnements de travail, il est nécessaire d'analyser les facteurs qui y contribuent.

## Les différents éléments qui contribuent au bien-être

Le premier jour de stage, j'ai été accueillie par le responsable du service, autour d'un café. Il a pris le temps de me parler de l'entreprise et de me conduire à travers les services, sans pour autant me bombarder de noms, de recommandations ou de prescriptions. Il s'est montré attentif comme une personne accueillerait une invitée. J'ai reçu un livret d'accueil m'informant des usages et des personnes ressources dans l'entreprise. Je pouvais le consulter à tête reposée plus tard et vivre au présent le moment de la rencontre avec ce nouvel environnement.

Un bureau était mis à ma disposition, avec toutes les fournitures nécessaires : un ordinateur, mes codes personnels et mon badge d'accès au lieu de travail. Au départ, je partageais ce bureau avec ma tutrice et une autre collègue. Pour notre confort à toutes les trois, Grâce et moi-même avons déménagé dans un autre bureau, spacieux et lumineux. Cette démarche a été faite à l'initiative de ma tutrice, qui s'est rendu compte que l'espace de travail était trop restreint pour trois personnes. Nous étions ainsi, tutrice et stagiaire, plus proches : cette proximité rendait les demandes de ma part et les explications de la sienne plus fluides.

Sur ce point, Grâce se rend très disponible pour répondre à mes interrogations. Elle le fait de surcroît avec plaisir et bonne volonté. Je n'ai jamais senti que mes questions la dérangent. Elle était très attentive à assurer son rôle de tutrice dans ce sens-là : d'emblée elle m'a fait savoir que sa mission était de m'accompagner dans mes découvertes et non d'avoir une petite main supplémentaire pour faire le travail ingrat. Elle avait choisi ce rôle.

Cet accompagnement attentif est redoublé par les signes de reconnaissance positifs qu'elle m'adresse tout au long de notre collaboration. Elle ne me dit pas uniquement ce qui ne va pas, elle met également l'accent sur toutes les tâches que j'effectue correctement. Cette approche pédagogique de l'encouragement redouble ma confiance en moi. Je me sens accompagnée, utile et respectée dans mes erreurs de débutante et dans mes capacités à les dépasser.

Mes autres collègues m'ont également très vite intégrée. Nous mangeons quasiment toutes ensemble à la pause déjeuner. C'est l'occasion de découvrir la personnalité et la vie des autres collègues et de créer des liens plus personnels. Je me sens, dans cet environnement, une salariée à part entière.

### **Bilan de la situation**

Si je fais le compte des éléments repérables qui contribuent à mon bien être au travail, ils sont de plusieurs sortes.

- L'intégration (le jour d'accueil) est attentive et progressive.
- L'espace est confortable, personnalisé et dédié au travail et à la formation.
- Ma tutrice est volontaire et compétente, pédagogue et d'un naturel relationnel optimal. La pédagogie de l'encouragement est payante.
- Mes collègues semblent avoir été recrutés avec les mêmes dispositions.
- La bonne humeur et l'attention entraîne la bonne humeur et l'attention réciproque.

### **Conclusion personnelle**

Ces facteurs, de l'attention, des conditions matérielles, des signes de reconnaissance positifs, en plus de me procurer du bien être, créent implicitement une réciprocité. Puisque Grâce me donne beaucoup de signes de reconnaissance positifs, cela m'incite à en faire autant pour elle. La relation devient plus authentique. Nous créons ensemble un cercle vertueux sans avoir à nous forcer. Ce qui doit être dit peut être dit sans détour, grâce au respect que chacune manifeste à l'égard de l'autre et des autres.

Cependant, chacune d'entre nous conserve ses propres limites. Grâce est très expansive, elle n'a aucune difficulté à exprimer ce qu'elle ressent. Elle va même jusqu'à exprimer le sentiment que lui procure un travail bien fait : « Tu es vraiment très efficace, tu prends beaucoup de notes et cela me fait plaisir car je n'ai pas besoin de tout répéter ». En retour, je la remercie également de ses qualités relationnelles et des attentions qu'elle a, sans oser encore lui exprimer mon ressenti. Grâce doit partir dans les prochains jours en congé maternité. Je suis curieuse de savoir si ce sentiment de bien-être est dû à la personnalité de Grâce ou, par surcroît, à la capacité du cabinet comptable à mettre les stagiaires sous la

responsabilité d'une personne qui en a les capacités relationnelles. La structure construit-elles la culture d'entreprise de ces employés ou les employés celle de la structure ?

Je me rends compte que les organisations, au-delà des personnes, sont aussi responsables de la nature des relations qui sont vécues dans l'activité professionnelle.