



# Les articles du collectif

Collectif  
Humain des  
Organisations

#avril 2021

## CHO/REC, le fil conducteur de l'entreprise

A l'heure où la détresse psychologique des Français est au plus haut, où la pandémie a redéfini les règles du jeu, le monde du travail a plus que jamais besoin d'un éclairage. Ce nouvel horizon doit se dessiner en co-responsabilité grâce à un chef d'orchestre : le **Chief Happiness Officer (CHO)** ou **Responsable Engagement Collaborateur (REC)**. Quel que soit son titre, ce poste est essentiel au sein d'une entreprise, en présentiel comme en télétravail.

### Les véritables missions du CHO/REC

Bien sûr tout le monde sait ce qu'est un CHO/REC, oui vous savez c'est celui qui installe un babyfoot et organise des apéros ! Sérieusement, vous y croyez encore ? Cette étiquette colle en effet à la peau de toutes ces personnes qui œuvrent pour améliorer le bien-être au travail. Une mise au point s'impose donc. Le CHO/REC est avant tout le garant de la **Qualité de Vie au Travail**, ce qui comprend les bonnes pratiques managériales et le bien-être physique et mental des collaborateurs. Le but ? Favoriser l'expérience collaborateur, l'engagement et la performance de l'entreprise (ou collectivité).

Multi-casquettes, le CHO/REC est à la fois coordinateur, facilitateur, fédérateur et médiateur. C'est en cela qu'il est le liant de l'entreprise. D'ailleurs, Gilles Raison, Managing director Just Eat France (2015-2019) le disait lui-même : « Le rôle du CHO est aligné avec celui du CEO : créer du sens, donner à chacun de bonnes raisons d'aimer

son travail pour produire plus d'impact et régler avec les équipes les problèmes qui surgissent naturellement dans une entreprise ».

La question est maintenant de savoir comment structurer ces différentes missions afin de couvrir tous les besoins de l'entreprise et de ceux qui y travaillent. Là encore, on peut définir **4 pôles** d'intervention. En premier lieu, la **stratégie** permet de faciliter la transversalité, de favoriser les pratiques managériales agiles ou encore d'aménager les espaces de travail et de vie. Pour que de telles actions soient possibles, un élément est indispensable : la **communication**. Mot très vaste, dans ce contexte la communication consiste davantage à développer la marque employeur, à promouvoir la culture d'entreprise en interne ou à mettre le digital au service de l'humain, donc du personnel. Le troisième pôle concerne les **richesses humaines**. Certaines entreprises ont tendance à l'oublier mais l'humain est l'essence même d'une organisation, son bien le plus précieux. Comment le préserver ?

Mesurer et analyser l'expérience des collaborateurs, valoriser les talents et la diversité et enfin créer un écosystème inclusif. Dernier pôle : le **bien-être**. Si le bien-être est encore vu comme du superflu, il est pourtant un des piliers fondamentaux. La preuve en est, la cohésion d'équipe, la santé psychologique et physique et l'équilibre vie pro/vie perso sont plus que d'actualité !

Vous l'aurez compris, le babyfoot est bien loin de tout ça ! Le rôle du CHO/REC est indispensable, il est le liant de l'organisation, comme la dernière pièce d'un puzzle.

→ Retrouvez les détails de la fonction de CHO/REC dans notre infographie : <https://drive.google.com/file/d/1pq0pLQ2UCqlyNTa5xAQFaSMXbpB4ZdNm/view?usp=sharing>

### Mais que fait le CHO/REC en télétravail ?

On parle de lien, de rôle essentiel mais en télétravail, le CHO/REC est-il vraiment encore utile ? La réponse est plus que jamais OUI ! Pourquoi ? Comment ce métier peut-il être bénéfique pour l'entreprise en télétravail ? Tout simplement parce que les problématiques du présentiel demeurent, sans compter toutes celles qui s'ajoutent. Ainsi, en télétravail, le CHO/REC va travailler autour des mêmes thématiques mais de façon différente, en s'adaptant lui aussi.

#### ● Les adaptations

L'onboarding (parcours d'intégration des nouveaux arrivants) est toujours d'actualité même si cela peut surprendre. Aujourd'hui on opte en effet pour une version digitale. Autre point qui connaît une adaptation : la cohésion et l'ambiance générale. Les sondages étaient déjà d'actualité, désormais ils se font plus régulièrement et sur plusieurs sujets : comment les collaborateurs vivent-ils la situation ? comment se



sentent-ils accompagnés ? est-ce qu'ils arrivent à retrouver une ambiance de travail malgré les conditions etc. L'avantage est peut-être d'aller un peu plus loin en osant mettre en place des idées nouvelles comme des défis photos ou des concours de blagues. La pause à la machine à café s'est aussi transformée en coffee break virtuel.

Côté management, les ateliers de co-développement sont toujours d'actualité, ils sont simplement adaptés au mode digital. On voit fleurir de plus en plus d'applications et plateformes répondant à toutes ces problématiques, ce qui facilite largement l'organisation.

### ● Les nouveautés

On l'a dit et répété, le CHO/REC est le lien dans l'entreprise. En télétravail, il a pour mission de créer en quelque sorte une « chaîne de bienveillance » ; le but étant d'accompagner et de prendre connaissance de la météo interne de chaque collaborateur. Les solutions peuvent être multiples. Opter pour un simple appel téléphonique pour casser cette hyperconnexion aux écrans, avoir un échange informel, utiliser à nouveau un sondage etc. Feedbacks positifs, remerciements, messages personnels pour souhaiter les anniversaires sont autant de solutions à adopter pour rester à l'écoute du plus grand nombre.

La dimension santé - physique, psychologique et sociale – est une mission primordiale pour le CHO/REC. Un focus "Prévention santé" est souhaitable afin de traiter les problématiques suivantes : hyperconnexion, droit à la déconnexion, sédentarité, ergonomie, TMS, sommeil, stress, équilibre vie pro/perso. Le but est d'aider les collaborateurs à trouver un juste équilibre. Il est recommandé alors de mettre en place des interventions avec des experts du bien-être qui aborderont tous ces sujets.

### Un collectif placé sous le signe de l'action



De cette envie de démocratiser le métier de CHO/REC est né le Collectif Humain des Organisations. Composé de femmes et d'hommes experts dans le domaine de la QVT, venant d'horizons différents, aussi bien salariés qu'indépendants, notre collectif souhaite valoriser ce poste, le promouvoir au maximum pour motiver et inspirer tous ceux qui souhaitent se lancer dans le domaine de la QVT. Il a également pour objectif

d'expliquer et de transmettre les retours d'expériences mais aussi de sensibiliser et d'accompagner les organisations. Il s'agit de faire grandir un écosystème, lui donner une vraie visibilité dans le but de faire bouger les lignes. Demain, tout comme les entreprises et organisations recherchent un responsable marketing ou un informaticien, elles recruteront un CHO/REC.

→ Si vous partagez ces valeurs et ces idées, rejoignez le Collectif CHO en nous suivant sur LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/collectif-humain-des-organisations/>

## Témoignage CHO Nathalie Forestier Just Eat



« L'important à mon sens est de proposer différentes interactions à la fois axées sur le développement personnel, l'écoute, et des activités plus légères de lâcher-prise. C'est d'autant plus important avec les nouvelles recrues que nous n'avons pas eu le plaisir d'accueillir ni de rencontrer dans des conditions "normales". Pour maintenir le lien, nous organisons une réunion hebdomadaire avec toute l'équipe que nous appelons le "All Hands". C'est le moment de faire le point sur l'activité et la situation, et surtout de tous se retrouver en visio au moins une fois par semaine. A la fin de chaque réunion, il y a toujours la possibilité de poser des questions à la direction. C'est également le moment où l'on met en avant les performances de l'entreprise avec la success story de la semaine ou

de souligner une bonne action. Donner la parole et interagir avec l'équipe est primordial. Pour mieux se connaître, deux collaborateurs interviennent également en live pour une durée de 5 minutes. L'un joue le rôle de l'interviewer, l'autre est interviewé. Ces réunions sont toujours enregistrées puis postées sur notre réseau social interne "Le Bistrot". Ainsi tout le monde a accès à la même information. Aussi, pour impliquer les collaborateurs, 9 volontaires organisent tous les mois un événement pour le reste de l'équipe. Ils prennent leur rôle très à cœur et se mettent en quatre pour apporter des moments de joie au reste de l'équipe ! Certes, rien ne vaut le contact physique mais en tant que CHO, je suis agréablement surprise des actions et du maintien possible du lien social grâce à la visio. »

Le Collectif Humain des Organisations

