

Temps de lecture : 3'

# LES « RESPONSABLES DU BONHEUR » ONT FAIT LEUR APPARITION DEPUIS QUELQUES ANNÉES DANS LES ENTREPRISES TECHNOLOGIQUES ANGLO-SAXONNES. DÉSORMAIS PLÉBISCITÉS PAR LES START-UP FRANÇAISES, ILS ONT POUR MISSION D'AMÉLIORER LA VIE AU QUOTIDIEN DES EMPLOYÉS. VUS PAR BEAUCOUP COMME DES « GADGETS », ILS PARTICIPENT CEPENDANT À LEUR MANIÈRE À LA CROISSANCE DE L'ENTREPRISE.

Par Anne-Laure JOUBAIRE

## C.H.O, KESAKO ?

Le Chief Happiness Officer (CHO) est le garant officiel du bonheur des salariés. Ses missions peuvent être d'ordre logistique comme l'aménagement ergonomique des bureaux, la vérification des stocks de café et de thé, la mise en libre-service de jus et de fruits ou relever de choses plus complexes comme la mise à disposition de salles de repos, de sports ou l'organisation d'une livraison hebdomadaire de produits bio. Parallèlement le CHO a aussi pour tâches d'organiser, d'animer la vie de l'entreprise et d'améliorer la cohésion des équipes en organisant divers événements. Ceux-ci peuvent prendre la forme de tournois sportifs, de sessions de [jardinage](#) ou de méditation.

Le manque de communication ou de compréhension au sein des entreprises est souvent à la source de conflits dommageables à la bonne marche de l'entreprise. Ni R.H, ni assistant de direction, le CHO est à même de gagner la confiance des employés et de faire le lien entre eux et les niveaux supérieurs. Charge à lui de repérer les tensions et frustrations, d'y apporter éventuellement une réponse et d'anticiper les crises. À ce jour, aucune formation spécifique n'est nécessaire pour devenir CHO mais la diplomatie, la créativité, l'autonomie, l'humour font généralement partie des savoir-être requis.

## LE BONHEUR, CLE DE LA PERFORMANCE

Recruter un CHO est loin d'être une lubie de start-uppers puisqu'aujourd'hui même des structures « sérieuses » comme Keys Asset Management, une PME spécialisée en gestion d'actifs immobiliers ou encore le ministère belge de la sécurité sociale s'y sont mis.

Plusieurs études ont prouvé que l'amélioration du bonheur au travail conduisait à **faire baisser l'absentéisme, les arrêts maladie et le turn-over**, problèmes particulièrement lourds pour les petites structures. 69% des jeunes de 18 à 35 ans interrogés préfèrent ainsi rester dans une entreprise où ils se sentent bien plutôt que de partir pour un poste à plus haut salaire (Baromètre AssessFirst, 2017).

Par ailleurs, dans un contexte de guerre aux talents, une entreprise à la réputation chaleureuse sera plus attractive qu'une structure traditionnelle, tant en termes du nombre de candidatures reçues que de leur qualité. Cette réputation se répercute sur la marque employeur puisqu'un classement récompense annuellement les entreprises où il fait bon travailler. Il est ainsi connu de par le monde que les salariés de Google ont accès à de la nourriture en libre-service et peuvent utiliser une partie de leur temps de travail pour mener à bien des projets personnels.

Améliorer le bonheur au travail des salariés, c'est aussi améliorer leur engagement, leur performance et gagner en productivité.

## LES CONSEILS D'ELIOTT & MARKUS

La décision de recruter ou non un CHO dépend bien sûr de votre culture ainsi que de l'image que vous souhaitez donner de votre

structure. Un grand cabinet d'avocat d'affaires n'aura pas forcément besoin d'améliorer sa notoriété tandis qu'un cabinet d'expertise-comptable ciblant les start-ups pourra y voir une vraie valeur ajoutée. Lors de la création du poste, définissez avec le CHO la latitude qu'il aura pour mener à bien ses missions : sans marges de manœuvre, il lui sera compliqué de gagner la confiance des collaborateurs.

Au-delà du poste en lui-même, l'idée est de réfléchir de manière plus large à la politique du bonheur de votre entreprise. Celle-ci est en effet nécessaire dans toutes les structures, nonobstant leur secteur d'activité. Travailler ensemble à une stratégie en ce sens vous permettra de construire une culture d'entreprise partagée, d'augmenter le bien-être de tous et de croître sereinement.

## **POUR ALLER PLUS LOIN**

[Cahier de l'Université du bonheur au travail, 2015](#)

[La qualité de vie au travail : un levier de compétitivité](#)

[Happiness and productivity, University of Warwick, 2014](#)

[The Chief Happiness Officer Blog](#)