« Notre objectif : des salariés bien dans leur peau »

Klépierre, leader européen des centres commerciaux présent dans 12 pays, fait de la santé mentale au travail une priorité. Le groupe s'est fait aider par International SOS pour dresser sa nouvelle feuille de route.

Klépierre

Cécile Presta
Directrice des Ressources Humaines du groupe Klépierre

Quelles raisons ont amené le groupe Klépierre à s'emparer du sujet de la santé mentale des salariés ?

Nous avons constaté que, depuis la pandémie notamment, la porosité entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle était devenue encore plus grande. Dans le même temps, les salariés se sont mis à évoquer plus librement qu'avant leurs problématiques de santé et d'équilibre de vie(s). Est-ce à l'entreprise de se pencher sur ces affections, dont les causes sont souvent multifactorielles ? N'est-ce pas là une façon d'empiéter sur la vie privée ? Nous nous sommes posé ces questions. Notre intérêt est d'aider nos salariés dans toutes les phases de leur vie et si Klépierre a une responsabilité dans ce qu'ils traversent, il est de notre devoir d'agir.

Pourquoi avoir fait appel à International SOS ?

Nous menions jusqu'à présent des actions ciblées par pays. Le groupe a, cette fois, souhaité bâtir une stratégie de santé à l'échelle globale. International SOS disposait de l'expertise et des équipes adéquates.

Quel diagnostic a été dressé, et comment ?

Les consultants d'International SOS se sont appuyés sur la grande enquête d'engagement des collaborateurs menée en 2022 chez Klépierre, afin d'en tirer des conclusions sur leur niveau de bien-être et de santé mentale. Ils ont interrogé l'ensemble des Ressources Humaines et certains managers. Ils ont également examiné les données portant sur les arrêts de travail, regardé ce que l'on proposait en matière de prévention, de formation des managers, de soutien psychologique… Il apparaît que nous sommes une entreprise où les gens ont plaisir à travailler et mener des projets ensemble, mais où leur engagement pèse beaucoup sur leur équilibre vie pro/vie perso.
Nous avons donc des progrès à accomplir en termes d'organisation du travail, de répartition des missions ou de description des postes.

Quelle est votre feuille de route à présent ?

Nous voulons des salariés bien dans leur peau. Nous allons donc mener des actions concrètes : travailler sur notre culture d'entreprise et notre organisation, former les managers, les aider. Chacun se verra attribuer un objectif de performance sur une question de santé mentale. Ils devront mieux prioriser les tâches des équipes et tenir compte des contraintes personnelles. Nous allons également multiplier les évaluations à 360 degrés.
Bien sûr, il faudra communiquer en interne, faire la preuve que le sujet est pris au sérieux. Une charte va ainsi être déclinée dans chaque pays, ainsi qu'un plan d'action sur trois ans. ■