

Milieu de travail

Du plaisir au travail, mais sans le divertissement

Par Annie Lafrance, Le Soleil

3 mars 2025 à 04h00

MILIEU DE TRAVAIL / «Avant, on attirait les meilleurs candidats avec des tables de babyfoot et on retenait nos employés avec des salles de jeux vidéo. Ça a bien changé depuis.»

Andrée Cossette a assisté de près à ce changement, qu'elle appelle la nouvelle définition du plaisir au bureau. Après avoir navigué pendant 25 ans dans l'univers du jeu vidéo, l'ex-directrice générale et cofondatrice du studio Ubisoft de Québec est aujourd'hui associée chez Côté Personnel, une firme de Québec spécialisée dans la gestion des ressources humaines.

Elle a été invitée à définir le plaisir et le sens du travail, dans un colloque organisé par des étudiants en sciences de la consommation de l'Université Laval.

La quête de sens

Que veut la génération Z au travail? Du plaisir bien sûr, répond-elle. Mais pas nécessairement au sens du divertissement «La notion de plaisir est propre à chaque individu», nuance-t-elle.

Ce que recherche la nouvelle génération de travailleurs est davantage un sens à son travail, qui lui procurera de la satisfaction et du bien-être, soutient Andrée Cossette.

«Avant, on avait une approche utilitaire du travail. Aujourd'hui, on ne veut plus que ce soit un sacrifice. Le travail doit faire du sens et permettre aux gens de s'épanouir professionnellement.»

Dès leur entrée sur le marché du travail, les jeunes cherchent à se coller à des entreprises qui prônent les mêmes valeurs sociales et environnementales.

«Comme employés, ce sont eux qui vont inciter à aller chercher les certifications B Corp, par exemple, et qui mettent en place des initiatives de développement

durable pour leur employeur. [...] Des actions qui font du sens», illustre Andrée Cossette.

Le plaisir est engendré par cette quête de sens et de valeurs, mais également par la satisfaction de savoir que son travail est reconnu et apprécié par ses pairs et ses supérieurs.

«La reconnaissance, ça traverse les générations. C'est toujours important», a insisté la spécialiste RH, devant un auditoire composé majoritairement de finissants universitaires, mais aussi de gestionnaires et de gens d'affaires.

Des codes bouleversés

La génération Z est en train de bouleverser les codes du travail. Les futurs travailleurs ont déjà de grandes attentes envers les employeurs. «Ils dictent les nouvelles façons de faire», résume-elle. Et, indirectement, ils obligent les organisations à «une prise de conscience».

La quête de sens est positive pour les employeurs puisqu'elle ne se fait pas au détriment de la productivité des entreprises. «La motivation intrinsèque est un puissant levier de performance», insiste-t-elle.

Les organisations qui ont compris cette nouvelle réalité réussissent à attirer les meilleurs candidats et à les fidéliser. Une fidélisation qui est certes moins longue dans le temps, mais pas moins importante, croit-elle.

La confiance d'abord

Évoluer dans un climat de confiance augmente la performance, soutient-elle, citant une étude de *Harvard Business Review* qui démontre que 50 % des employés sont plus productifs et 76 % sont plus engagés s'ils sentent avoir la confiance de leurs supérieurs.

«Cet employé sera plus autonome. Il va se mobiliser et chercher par lui-même des solutions; il va être proactif. C'est précieux pour un gestionnaire qui en a plein les bras», poursuit Andrée Cossette.

Pour certains, la productivité passe notamment par le télétravail, qui permet une meilleure concentration. Pour d'autres, c'est le travail en équipe qui favorise l'efficacité.

«Le travail hybride et la flexibilité sont des nouveaux acquis. Ça fait aussi partie de l'expérience employé», observe Andrée Cossette.

Miser sur l'expérience employé

L'expérience employé est une expression à la mode dans les RH. «C'est ce qui fait la différence entre un employé qui a du plaisir dans son travail et celui qui remet sa démission», constate pour sa part Isabelle Touati, conseillère RH et conférencière invitée au colloque.

Organisé par les étudiants en sciences de la consommation, le colloque avait comme thème «L'expérience employé et le plaisir au travail». (Colloque des sciences de la consommation)

L'employé veut sentir que son travail fait une réelle différence et qu'il participe à un effort collectif.

«Lorsqu'on arrive à la fin de la journée et qu'il reste encore des dossiers à régler, tous identifiés comme urgents, des formulaires à remplir et des courriels non répondus, on perd la notion de plaisir et de sens au travail», illustre Isabelle Touati, qui pointe du doigt la "*procédurite aiguë*" des organisations.

Quatre facteurs qui favorisent l'expérience employé

- Des objectifs et attentes clairement identifiés
- L'autonomie
- Une communication personnalisée
- La reconnaissance

Ne plus parler au téléphone au travail : les jeunes exagèrent

Le Journal de Quebec · 03 mars 2025 · 20

En fin de semaine, j'écoutais sur LCN la présidente du Réseau Annie RH, Annie Boilard, spécialiste en ressources humaines, parler du fait que les jeunes de 18 à 34 ans refuseraient de plus en plus de parler au téléphone dans le cadre de leur travail.

Selon un récent sondage, 6 jeunes sur 10 préfèrent recevoir un texto plutôt qu'un appel. Est-ce que les jeunes de 18 à 34 ans ont trop été couvés par leurs parents, au point de redouter de simples appels ? Est-ce que ce sont simplement de nouveaux codes générationnels qui s'implantent ?

UN PROBLÈME GÉNÉRATIONNEL

Je remarque que la plupart de mes amis, dans la fin de la vingtaine, éprouvent du stress dès qu'il s'agit de communiquer de vive voix avec des employés de banque ou des secrétaires médicales.

Tellement que plusieurs d'entre eux repoussent ces appels importants, quitte à mettre en jeu leur santé ou leurs finances.

Vous pensez peut-être que j'exagère, mais ce n'est pas le cas. Plusieurs jeunes que je connais ont même changé d'emploi pour ne plus avoir à parler au téléphone.

Les employeurs doivent être compréhensifs de cette réalité, mais les jeunes doivent aussi être conscients des exigences du marché du travail.

UN PEU D'EFFORT, S'IL VOUS PLAÎT !

Même si j'ai de la sympathie pour les jeunes confrontés à cette peur, j'aimerais leur rappeler que leurs préférences ne sont pas plus importantes que celles de leurs collègues qui, par exemple, auraient besoin de les joindre par téléphone.

Refuser de passer des appels peut nuire à la synergie de groupe, au contact client et à l'entreprise en général.

Les jeunes doivent être plus conscients des effets de cette limitation et travailler sur eux-mêmes.

En faisant des compromis et des efforts pour vaincre cette peur, les jeunes en sortiront gagnants dans leur milieu de travail.