

### L'entreprise témoin

---

#### Centre Financier de la Banque Postale

450 salariés



### Mise en place du service

---

L'idée a été déposée par un salarié et par son manager de proximité au moyen du logiciel d'Innovation Participative. Elle a été relayée par le CHSCT. Elle a été retenue par le responsable Qualité Innovation, puis par un jury d'experts. Le projet de salle zen était né.

#### Le développement du projet

→ 1<sup>ère</sup> étape : Un budget provisoire a été prévu fin 2008

→ 2<sup>ème</sup> étape : Un groupe de travail a été constitué comprenant un volontaire représentant de chaque service, de chaque organisation syndicale et du CHSCT.

Il a précisé le cahier des charges : ce que la salle zen ne doit pas être, les attentes des agents, l'utilisation, la localisation, l'équipement, les règles de fonctionnement

→ 3<sup>ème</sup> étape : Validation par le médecin du travail qui a exclu les matériaux ou dispositifs potentiellement allergisants (tapis, tissus, diffuseurs de parfums...) et recommandé l'usage de matériaux lavables

→ 4<sup>ème</sup> étape : Validation par l'équipe de direction

#### La réalisation

La salle a été choisie de localisation centrale et éloignée des nuisances sonores (ascenseurs, distributeur de boisson, photocopieuse...). Elle est éclairée en lumière naturelle.

Un mobilier de qualité a été installé : 10 fauteuils confortables avec repose-pieds, 1 fauteuil relaxant, quelques paravents, une table basse, des étagères, des lampes, une chaîne stéréo. Les repose-pieds sont protégés par du papier de protection mis à disposition des usagers.

La décoration est simple et harmonieuse avec des couleurs neutres et apaisantes. Pour limiter les sollicitations visuelles, les posters, écran vidéo, aquarium ont été exclus.

La salle a été inaugurée en janvier 2010.

#### Le fonctionnement

Tous les salariés ont accès librement à la salle zen. Le temps de détente n'est pas contrôlé. Il est de l'ordre de 10 à 30 minutes (inclus dans le temps de pause journalier).

Un fond musical est diffusé en continu. Il est changé tous les jours.

Les règles de fonctionnement ont été transmises aux salariés par leur référent dans le groupe de travail. Ce sont plutôt des recommandations que des interdictions.

Des activités sont régulièrement organisées dans la salle, comme par exemple des séances

« micro détente » (sensibilisation à la sophrologie) d'une durée de 20 minutes.

Un livre d'or recueille les commentaires et suggestions des usagers.

La maintenance de la salle est réduite au minimum :

- lancement de la musique de fond
- vérification de la propreté et de la température ambiante
- renouvellement du rouleau de papier de protection des fauteuils.

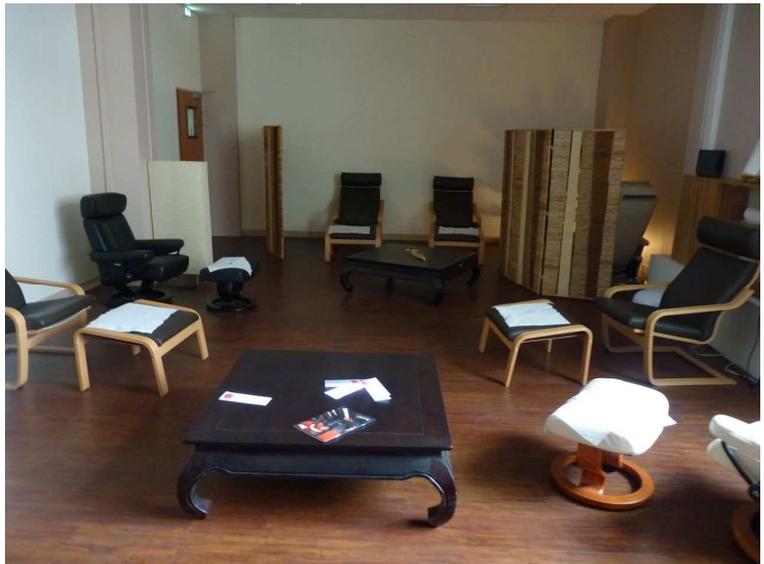
Les usagers respectent les installations et les règles de fonctionnement.

## Quels bénéfices pour l'entreprise et pour les salariés ?

---

L'accès de la salle étant libre. Les salariés du centre d'appel apprécient de pouvoir « décompresser » brièvement après un échange téléphonique avec un client agressif.

La salle est très fréquentée pendant le temps de pause et plus particulièrement en hiver. Les salariés apprécient la qualité du mobilier et de la décoration, le confort de la salle, ainsi que la confiance qui leur est manifestée à travers l'accès libre et l'absence de surveillance. Il l'ont exprimé dans le livre d'or. Ces conditions de liberté et de confiance favorisent la qualité de la détente. La salle est également utilisée pour des activités encadrées par un animatrice.



## Quels investissements nécessaires ?

---

Temps de développement du projet dans l'entreprise :

- pour le groupe de travail : 3 réunions de 1 heure, puis temps d'information des représentants dans leur service
- pour l'animateur de prévention et d'amélioration des conditions de travail , temps nécessaire pour l'équipement de la salle

Investissement financier :

- environ 12K€ de mobilier dont 10 fauteuils avec repose pieds et 1 fauteuil massant
- une chaîne stéréo et quelques CD pour le fond musical sonore renouvelé tous les jours

Les frais de fonctionnement sont minimes. La salle n'est pas surveillée. Seul le papier de protection des fauteuils doit être renouvelé.

## Quelles précautions ?

---

Tout le personnel était représenté dans le groupe de travail pour une meilleure prise en compte des attentes des salariés.

L'équipement a été choisi en concertation avec le médecin du travail.

## Quels facteurs facilitants ?

---

L'idée a été proposée par un salarié par le biais du processus d'innovation participative et elle a été reprise par le CHSCT.

Le confort de la salle et la décoration harmonieuse invitent d'emblée au silence et à l'apaisement.

La confiance accordée aux salariés dans l'usage de la salle leur permet d'en profiter au mieux.

## Contacts

---

Madame Annie Scotto d'Aniello, E-mail : [annie.scottodanielo@laposte.fr](mailto:annie.scottodanielo@laposte.fr)

### Points clés

- Constituer un groupe de travail représentant tous les salariés et prenant en compte leurs attentes
- Équiper confortablement la salle
- Faire confiance aux salariés : l'accès à la salle est libre et non surveillé, les règles de fonctionnement sont plutôt des conseils que des interdictions