

La **mesure du stress** au service des acteurs de la Relation Client

■ Jérôme Menesguen / Membre du comité de rédaction de l'AFRC Mag

L'immédiateté de l'accès au service constitue désormais une condition *sine qua non* des nouveaux rapports qu'entretiennent les usagers et leurs fournisseurs de services. Ce besoin impérieux du client d'avoir une réponse et/ou une solution dans l'instant à la demande qu'il exprime coïncide bien souvent avec un risque d'accroissement de stress en d'absence de réponse tant du côté du client que du côté du conseiller client.

À ce jour, peu d'entreprises prennent réellement en compte l'impact de ce droit à l'immédiateté et ses impacts sur la santé physique et mentale des collaborateurs de la relation client notamment en l'absence d'outil(s) de mesure du stress tant à l'échelle d'un individu que d'une équipe.

Christophe Vigliano – fondateur de la société AEQUA ANIMA – répond à Jérôme Menesguen, membre du comité de rédaction de l'AFRC Magazine, sur les outils innovants.



Christophe Vigliano – Fondateur d'AEQUA ANIMA



Peu d'entreprises prennent réellement en compte **l'impact de ce droit à l'immédiateté et ses impacts sur la santé**

■ Pourquoi avoir choisi le nom « Aequa Anima » pour votre société ?

Aequa Anima fait référence aux racines du mot « Equanimité » qui définit l'égalité d'humeur, la sérénité, en lien avec l'équilibre. L'Institut de l'Équilibre et de l'Attention, Aequa Anima, accompagne les entreprises dans la gestion du stress individuel à l'aide d'une mesure physiologique et des formations comportementales.

Aequa Anima a développé des outils de mesure capables d'évaluer sur 48 heures la variabilité cardiaque qui constitue un indice fiable de la capacité d'adaptation du corps aux différentes sollicitations physiques et mentales. Révélatrice de l'efficacité du fonctionnement du Système Nerveux Autonome celle-ci gère l'homéostasie ou la capacité d'un système à conserver son équilibre de fonctionnement en dépit des contraintes qui lui sont imposées.

Nos outils enregistrent ainsi en miroir de l'agenda de l'individu quelles activités ont été génératrices de stress et si les moments de récupération sont suffisants

et de qualité ; ils permettent d'identifier un grand nombre de points d'amélioration comme des difficultés d'organisation, une charge de travail trop lourde, des compétences qui feraient défaut dans des contextes précis (gestion de conflit, prise de parole en réunion, etc.).

À partir de l'analyse des mesures des enregistrements réalisés, des accompagnements et des formations personnalisés sont proposées.

■ Quel intérêt a l'entreprise à effectuer une mesure du stress chez ses collaborateurs dans l'environnement professionnel ?

La mesure physiologique que nous mettons en œuvre comporte plusieurs intérêts. Tout d'abord, elle permet de :

- ➔ mesurer la charge de travail physique et mentale ressentie individuellement, ce qui évalue immédiatement tout risque de burn-out ;
- ➔ réduire le stress chronique, facteur déclenchant d'un certain nombre de

pathologies ce qui limite in fine l'absentéisme grâce à cette mesure.

Elle évalue également les pics de stress et donne la possibilité d'identifier les situations professionnelles qui déclenchent ce stress notamment en cas d'inadéquation des ressources mentales, relationnelles ou même techniques.

Plus globalement, cette mesure est un facteur d'équilibre adaptatif du salarié à son activité et à son environnement professionnels, ce qui permet à celui-ci et à l'entreprise d'ajuster au mieux les variables d'équilibre.



L'image qu'un client se construit sur une marque est particulièrement influencée par l'appréciation du plaisir relationnel

Existe-t-il une application possible au niveau de la Relation Client ?

La Relation Client utilise des moyens industriels (logiciels, plateformes d'appels multi canal, etc.) qui imposent aux salariés de nombreuses interactions relationnelles à des rythmes soutenus.

Identifier les points de stress intense, les compétences et les processus à améliorer en allant à la source des réactions individuelles est un formidable moyen d'améliorer la productivité, l'efficacité et le bien-être d'un individu dans son travail. Il me paraît indispensable que les personnes en contact avec les clients respirent le bonheur, la joie, ou au minimum la sympathie, la bienveillance. L'image

qu'un client se construit sur une marque ou une entreprise est particulièrement influencée par l'appréciation du plaisir relationnel qu'il a expérimenté avec ses représentants.

Le bien-être du personnel en contact est primordial pour l'image de l'entreprise qui fournit un service client. Intégrer cette vision innovante donne un atout majeur pour distancer ses concurrents.

Est-ce alors un outil de management ou une réelle méthode de prévention du risque psychosocial ?

Mesurer le stress individuellement et évaluer l'équilibre organisationnel de cette manière permet de répondre à 2 besoins :

→ Le management ne fonctionne plus aujourd'hui en mode vertical, les salariés sont en quête d'autonomie mais aussi de reconnaissance et donc d'une certaine forme d'attention. Les aider à améliorer leur équilibre professionnel va dans le bon sens car on s'intéresse à leur ressenti et on leur donne les moyens de se responsabiliser en prenant soin d'eux ;

→ Au niveau de la prévention des RPS, nos outils permettent de disposer d'une mesure physiologique tangible du stress plus pertinente qu'une observation

psychologique. Cette mesure nous permet d'offrir des solutions individualisées (coaching, relaxation, etc.) intégrant des techniques récentes et innovantes de gestion du mental en complément du contenu pédagogique adéquat.

Disposez-vous d'une validité scientifique de l'approche et du déploiement ?

La mesure de la variabilité cardiaque est utilisée régulièrement dans le milieu médical pour suivre les prématurés, la douleur ressentie durant les anesthésies, l'optimisation de l'entraînement des athlètes de haut niveau et des forces armées, etc. A ce jour, nous fournissons nos capteurs, algorithmes et plateformes d'analyse à plusieurs laboratoires hospitaliers de recherche et de traitement (Lyon, Bordeaux, Paris, etc.) mais également à des centres d'entraînement de la gendarmerie et des armées.

Nous travaillons aussi en ce moment avec un grand groupe international sur un déploiement massif de la mesure et de son suivi pour les salariés de l'entreprise mais aussi pour ses clients.

Nous devrions aider, à terme, plusieurs centaines de milliers de salariés.

LE CLIENT EN ÉBULLITION



PROSPECTIVE

Instantané client,
immédiate entreprise

Page 09

STRATÉGIE

Omnichannel made easy

Page 33

QUALITÉ

La Relation Client
immédiate

Page 75