

incollab accompagne Caroline et Claire dans leur tour du monde.

Notre objectif : découvrir aux quatre coins du globe de nouvelles pratiques managériales pour faire bouger les lignes du management. Managers, collaborateurs, coaches, consultants, RH, embarquez avec nous !



“We do have serious jobs but we don't take us seriously”

Reykjavik,

Nous avons rendez-vous aujourd'hui avec **Herdís Pala Palsdóttir** dans les locaux de **Reiknistofa Bankanna** aussi connue sous le nom de RB. Nous rentrons dans une immense tour en verre composée de 20 étages qui offre une vue imprenable sur l'océan. Nous nous rendons au 5^{ème} étage où Herdís nous fait un accueil très chaleureux. Elle nous conduit alors dans un petit salon privé au design typiquement scandinave : du bois, du blanc, du confort et de la simplicité ! L'idée consiste à mettre en valeur les meubles et objets de décoration tout en apportant un maximum de luminosité à l'intérieur. En effet, il faut rappeler qu'en moyenne Reykjavik bénéficie de seulement 4 heures d'ensoleillement en hiver.

RB est une **entreprise informatique** spécialisée qui crée des systèmes informatisés pour les principales banques du pays comme Arion Banki. RB emploie environ 170 employés, 40% d'entre eux sont des femmes. D'ailleurs, si la plupart des programmeurs sont des hommes, l'entreprise est dirigée par quatre femmes. **Sécurité, professionnalisme, passion** sont les trois valeurs de cette entreprise islandaise.



Le modèle « For 360 degrees Success – in Work & Life » afin de trouver le bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée

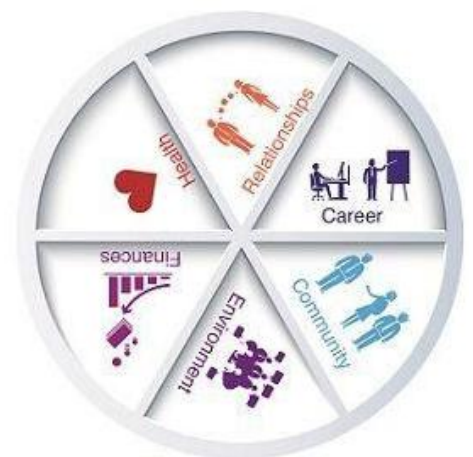
Les origines de ce modèle managérial

Avant d'intégrer Reiknistofa Bankanna, Herdis travaillait en tant que consultante indépendante pour de grandes institutions financières islandaises. Mais l'atmosphère stressante qui y régnait, surtout après la crise de 2008, est vite devenue toxique. Il fallait « *travailler plus, se lever toujours plus tôt, partir toujours plus tard du travail, avoir en permanence son BlackBerry ou son iPhone en main. J'en ai eu marre* » nous confie Herdis. Elle rajoute qu'elle travaillait avec des gens qui étaient « *haut placés certes, mais qui au fond n'étaient pas heureux* ». Nombre d'entre eux n'avaient pas le temps de s'occuper de leurs enfants et étaient souvent divorcés. Paradoxalement, Herdis nous rappelle que ces personnes étaient désignées comme « *successful* ».

C'est un jour de départ en vacances en famille qu'Herdis eut un déclic. Son patron ne cessait de lui envoyer des mails, voire la menaçait si elle ne répondait pas à ses appels. Voyant qu'elle ne pouvait profiter pleinement de sa famille, Herdis a décidé peu de temps après de quitter son emploi et de travailler sur un nouveau modèle managérial. Cette dernière nous rappelle qu'après la crise de 2008 tous les Islandais étaient en train de réévaluer ce qui était important pour eux.

Un modèle circulaire à 6 thématiques

Herdis a dès lors créé son propre modèle de management « **for 360 degrees Success in Work & Life** » et essaye de le mettre en place petit à petit au sein de RB. Comment être **heureux, épanoui et performant** à la fois dans sa vie professionnelle et sa vie privée ? C'est le **modèle en 360 degrés** d'Herdis qui nous l'explique. Ce modèle circulaire est composé de 6 parties : la **famille**, la **carrière**, la **communauté**, l'**environnement**, la **santé** et la **bonne gestion des finances**. Selon elle, chaque manager doit réussir à mêler ses 6 thématiques et mettre l'accent sur celles qu'il considère les plus importantes afin de garder un **équilibre sain**. Le but est avant tout de faire un **travail sur soi-même**, de comprendre pourquoi ces thématiques sont importantes pour notre bien-être et ensuite de découvrir ce que nous souhaitons vraiment que ce soit dans la vie ou au travail.





Le self-leadership et la confiance en soi : la clé d'un bon management

Un bon manager, avant d'être un leader pour les autres, doit être un **leader pour lui-même** ! Le « **self-leadership** » est la clé d'un management fructueux pour Herdis. Selon elle, les managers doivent également se mettre à l'ordre du jour afin de pouvoir travailler avec les nouvelles générations. En effet, les jeunes Islandais aspirent aujourd'hui à plus **de liberté** et **plus de flexibilité** au travail. Afin d'attirer les jeunes talents, il est souhaitable de donner des objectifs très clairs dès le début et de doter les missions de sens. Un manager made in RB c'est également un manager qui a **soif d'apprentissage**. Herdis, grande amatrice de littérature a dans son bureau de nombreux livres sur le management et le bien-être en général. Lors de meeting elle conseille des ouvrages à chacun de ses collaborateurs qui n'hésitent pas à venir piocher par la suite dans la bibliothèque mise à leur disposition.

Des espaces « fun »

Repenser les espaces de travail au service de tous

Aujourd'hui chez RB tous les employés travaillent en **open-space**, même la CEO ! RB offre à tous ses employés des casques réducteur de bruit s'ils ressentent le besoin de s'isoler. Les employés ont également la possibilité de réserver des « bulles » qui sont enfaite des salles aux parois vitrées, afin de travailler seul.

Reiknistofa Bankanna souhaite que l'ensemble de leurs employés se sentent « *comme à la maison* ». En effet, au sein des locaux de RB, il y a plusieurs petites pièces et salons cosy. Nous sommes d'ailleurs actuellement installées dans l'un de ces salons. Herdis nous confie qu'RB essaye de faire passer un message à ses employés « ***n'importe où l'on peut s'asseoir avec son ordinateur, c'est un lieu de travail*** ». Fauteuils confortables, fat boy, cafétéria, canapés sont considérés comme des lieux de travail.



Nous apercevons une machine de « développée-couché » en plein milieu de l'open-space. Amusées, nous demandons au responsable du département innovation si les employés utilisent réellement cette machine. Ils rigolent et nous répondent oui mais cela ne représente rien de sérieux : « *c'est plutôt pour détendre l'atmosphère [...] on se fait parfois des petites compétitions entre collègues, on se marre bien* » ! Jeux pour enfants, sièges pour bébé font aussi partis du décor. Les employés ont en effet le droit d'emmener occasionnellement leurs enfants au travail, et cela n'est absolument pas mal parçû pas les autres employés, bien au contraire !



Herdis nous fait visiter les locaux lorsque d'un seul coup nous voyons arriver, un des employés, un large sourire aux lèvres sur une trottinette. Herdis nous explique qu'ici plusieurs trottinettes sont dispersées dans les locaux afin que les employés se déplacent dans les longs couloirs de l'entreprise. Nous ne pouvons pas nous empêcher de rigoler, on trouve cela génial ! Nous trouvons également dans les locaux, un bar en bois créé par un employé qui organise des dégustations de cocktail chaque semaine, un billard, un baby-foot, des jeux de société...



Valorisation des employés comme booster de créativité

Des employés valorisés pour leur bon travail leurs qualités humaines

Herdis nous mène devant le « **Wall of Fame** », soit le « mur de la renommée » en français. Sur ce mur sont encadrés des compliments, des diplômes, des mots de remerciement destinés aux employés ayant effectué un travail de qualité. Ce mur est situé au centre des locaux.



Créer ensemble de nouveaux espaces qui nous ressemblent

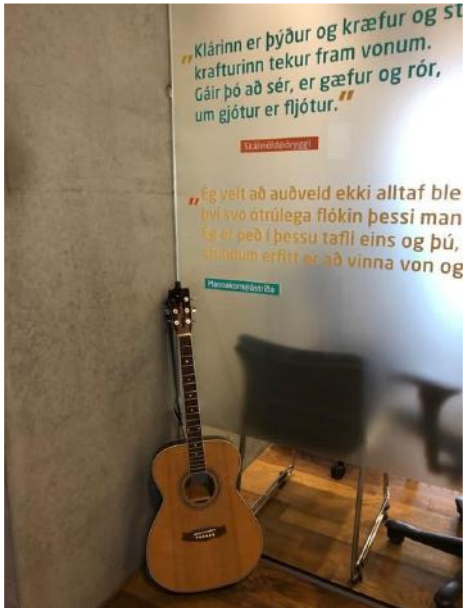
Il y a quatre ans RB a publié une note sur leur Intranet en annonçant un budget réservé à l'aménagement des locaux. RB a alors demandé à l'ensemble de ses employés comment ils souhaitaient que cet argent soit utilisé. Herdis nous explique qu'ils ont demandé à leurs employés de proposer des idées afin de rendre l'espace de travail toujours plus agréable. Une liste d'idée est sortie de cette étude. Les équipes en charge du projet ont mis toutes ces idées sur l'Intranet de RB et ont demandé aux employés de voter pour les idées qu'ils souhaitaient se voir concrétiser.

Le **RBucks Kaffi House**, un « Starbucks made in RB », est l'une des idées ayant conquis le plus d'employés. Il faut rappeler que les Islandais sont des grands amateurs de café ! Les employés ont alors aménagé cet endroit à leur guise. Ils ont choisi eux-mêmes les couleurs, les meubles, les tableaux qui allaient orner cet espace. Depuis cet endroit est devenu l'endroit phare de l'entreprise, un endroit où les employés aiment se retrouver et papoter. Nous croisons de nombreux employés venant se faire leur café. Herdis nous signale que ces derniers peuvent bénéficier de deux à trois formations de barista au sein du RBucks Kaffi afin de pouvoir se réaliser eux-mêmes le café de leur rêve !





Travailler dans une atmosphère musicale pour booster la créativité des employés



En visitant les locaux nous découvrons de nombreux instruments de musique mis à disposition des employés disposés, tout comme les trotinettes, un peu partout dans les open-spaces. Il y en a pour tous les goûts : guitare sèche, acoustique, contrebasse, violon, piano... Ces instruments font parties intégrantes du décor et de l'espace de travail. Herdis nous explique que les employés apprécient beaucoup cette ambiance de travail et qu'ici **les talents musicaux sont mis à l'honneur !**

Les **locaux sont très colorés** avec des pointes d'orange, de bleu, de vert clair afin de créer une atmosphère joyeuse et chaleureuse. Sur les parois vitrées des bureaux ont été collés des **stickers de paroles de chansons islandaises** reflétant les 3 grandes valeurs de l'entreprise : **sécurité, professionnalisme et passion**. Chaque employé a la possibilité d'envoyer sa

citation préférée au service RH, qui sélectionnera ensuite les plus pertinentes afin de les mettre en évidence sur les murs des locaux. Le but est également de favoriser les prises d'initiatives des employés en ce qui concerne l'aménagement des locaux.

Le corps et le bien être au cœur de la stratégie de Reiknistofa Bankanna

Des espaces dédiés au bien-être corporel

Pour Herdis, des employés en bonne santé et bien dans leur corps sont des employés très productifs. C'est pourquoi au sein de l'entreprise des espaces sont réservés pour le **bien-être corporel**. Nous trouvons par exemple **une salle de massages** où les employés n'ont qu'à s'inscrire aux séances de massages prévues par des spécialistes. Le sol des locaux est un parquet scandinave, nous remarquons que beaucoup de personnes chez RB travaillent en chaussettes. De nombreux fat boys jonchent également le sol des locaux, et nombreux sont les employés qui les utilisent pour faire une pause.

La cuisine de RB propose, d'après Herdis, une grande variété de plats, tous très sains. Les employés ont également accès à plusieurs frigos. Ceux-ci sont le plus souvent remplis de **fruits et de Skyr**, le fameux yaourt islandais qui, selon la légende aurait, été apporté par les Vikings originaires de Norvège.



Accompagner les employés dans leur quête de bien-être

Depuis trois ans RB a évolué en termes de management. Le **bien-être** des employés est devenu le principal objectif. En hiver sont organisés des petits déjeuner gratuits durant lesquels de petites conférences portent sur divers sujets comme **le burn-out, la confiance en soi, la bonne gestion des finances, le sommeil, la gestion du stress...** Ces sessions durent environ 30 minutes et sont partagées autour d'un petit déjeuner ouvert à tous. Si les employés ont trouvé pertinentes certaines thématiques ils ont toujours la possibilité de les approfondir en s'inscrivant à des sessions plus longues de deux à trois heures qui auront lieu plus tard dans la semaine.

NOTRE RESENTI

Il règne chez RB une **atmosphère super chaleureuse**. Tous les employés ont le sourire et nous disent bonjour, c'est vraiment agréable de se sentir accueillies. Nous avons découvert un management innovant où les employés peuvent évoluer et exercer leur passion en toute liberté sur leur lieu de travail.

Quelle n'est pas notre surprise de voir des espaces de travail aussi innovants, c'est tellement éloigné de ce qu'on connaît en France ! Nous adorons les locaux et les personnes qui nous reçoivent. En sortant de l'entretien, on se dit toutes les deux qu'on aimerait bien travailler dans une entreprise pareille à l'avenir ! RB est bel et bien notre entreprise **coup de cœur** en Islande !!



Avec Herdis Pala Palsdottir dans les locaux de Reiknistofa Bankanna