

Compte-rendu de la réunion de travail du 03/05/07 **« Créer un référentiel de la convivialité »**

1. Mission

Il existe des référentiels en qualité de service sur l'accueil (Afnor), la communication interne (AFCI), mais à notre connaissance pas sur la convivialité.

La mission de notre groupe : créer le référentiel de la convivialité pour en déduire une grille d'analyse : « Mon entité est-elle conviviale ? » et un questionnaire type auprès des collaborateurs

2. Méthode de travail

2.1. Élaboration du référentiel

- définir ce qu'est la convivialité et les termes utilisés
- élaborer un premier référentiel à partir du document pdlc, des études d'opinion interne, d'autres référentiels ou de chartes de déontologie
- tester dans nos entités et auprès des participants à la convention pdlc du jeudi 27 septembre matin à Advancia-Negocia
- le faire valider par le conseil d'administration du pdlc
- publier et communiquer largement

Possibilité de lancer un autre groupe de travail

2.2. Élaboration des modalités de mise en œuvre du référentiel : attitudes, comportements, outils managériaux, ...

3. Calendrier

- réunion du groupe : vendredi 22 juin 9h30 au PMU 2 rue Florian Delbarre 15^e (RER C bd Victor, Métro Balard)
- test du projet de référentiel dans nos entités en juillet et août auprès d'un échantillon de 5-10 collaborateurs
- réunion du groupe début septembre
- présentation auprès des participants à la convention pdlc du jeudi 27 septembre

4. Animateur

Philippe Détrie

5. Proposition d'une définition

Projet

Une relation conviviale est une relation :

- libre : volontaire, non imposée, non hiérarchique, informelle, égalitaire
- directe : face-à-face, de proximité, sans médiation
- positive : constructive, non conflictuelle
- facile : simple, sans efforts, décontractée
- chaleureuse : joviale, enjouée, animée...

Son objectif est de favoriser les échanges entre personnes et de les améliorer.

Définitions « officielles »

- *Le Petit Robert* : la convivialité est un rapport positif entre personnes au sein de la société.
- Selon Ivan Illich, *Conviviality* 1973: « L'ensemble des rapports autonomes et créateurs entre les personnes d'une part, et des rapports entre les personnes et leur environnement d'autre part ».

Selon des dictionnaires en ligne :

- Orthonet : rapports sympathiques entre membres d'une société
- Le Littré en ligne : goût des réunions joyeuses et festives
- Atif : avec la définition du Littré : citation de Brillat Savarin *Physiologie du goût*, 1825 « La gourmandise est un des principaux liens de la société; c'est elle qui étend graduellement cet esprit de convivialité qui réunit chaque jour les divers états, les fonde en un seul tout, anime la conversation, et adoucit les angles de l'inégalité conventionnelle ».

Recherches

La convivialité est tout ce qui favorise la capacité à vivre bien ensemble au travail

La convivialité est un savoir être et un savoir-faire dosé et adapté à des situations

Une capacité, une aptitude

- Ouvert, accueillir et respecter l'autre
- Directe : (sans médiation), volontaire et non imposée
- Positive : (non conflictuelle), avec affirmation sans agressivité ni passivité
- simple (facile), facilitant, sans effort, informel

- Libre : (informel), naturel (non hiérarchique), gratuite, désintéressée
- Directe : transparente,
- Sobre, spontanée
- chaleureux : Curiosité et ouverture

- Naturel, simple, accessible (notion de plaisir), constance, chaleureux, spontané, objectif de mettre du liant

- (volontaire, constructif, jovial), respect de l'autre, adaptée, assertive

Proposition

La convivialité est tout ce qui favorise le bien-vivre ensemble au travail.

- Elle est :
- naturelle, libre, ouverte
 - chaleureuse, plaisante, positive, animée
 - simple, légère
 - respectueuse
 - gratuite, désintéressée
 - adaptée au contexte
 - constante.

6. Pour la prochaine réunion

Remplir le tableau « Comment mettre en oeuvre ? » après l'avoir modifié :

Lignes : 1. Autoriser – permettre, 2. Encourager, valoriser, 3. Intégrer au quotidien

Colonnes : chacun, encadrement, unité - service, entité - entreprise