



## **Béatrice Calla** **HR Manager**

### **Bonjour, pouvez-vous nous présenter Vitis Life en quelques mots ?**

Vitis Life est une compagnie d'assurance-vie luxembourgeoise. Nous proposons à des clients privés et des entreprises des solutions sur mesure pour l'épargne, les placements, la protection ou les pensions. Outre le Luxembourg, nous sommes présents en Belgique, en Italie, au Portugal et en France.

Au Luxembourg, Vitis Life emploie 50 collaborateurs dans des métiers de commerciaux, de financiers, de juristes et de gestion de la relation-client. Les collaborateurs sont principalement luxembourgeois, français et belges et nous avons, comme de nombreuses entreprises au Luxembourg, une part importante de collaborateurs frontaliers.

En termes d'organisation, notre CEO fait partie d'un comité de 3 directeurs auxquels sont rattachés 7 managers qui pilotent 40 personnes.

### **Pourriez-vous définir le lien qui existe entre Vitis Life et ses collaborateurs ?**

Vitis Life a défini quatre valeurs qui caractérisent bien ce qui nous lie à l'entreprise : la convivialité, le progrès, la collaboration et l'orientation client.

L'engagement et la solidarité font partie des caractéristiques principales des équipes de Vitis Life. Le management encourage les collaborateurs à être polyvalents et à développer de nouvelles compétences. C'est ce qui explique pourquoi la majorité des nouveaux postes sont pourvus par promotions internes.

Nous souhaitons aussi que les collaborateurs évoluent dans un environnement de travail harmonieux avec des espaces de travail ergonomiques et spacieux qui permettent de travailler dans le calme et la sérénité.

## **Comment s'est déroulé la première période du confinement entre mars et l'été 2020 ?**

La crise sanitaire a été un test grandeur nature de notre système informatique. Nous avons eu la confirmation que notre système était opérationnel à distance et permettait à chaque collaborateur d'avoir le même environnement informatique à domicile et au bureau.

Comme toutes les entreprises au Grand-Duché, nous avons eu, au départ, peu de visibilité sur la durée de cette crise. Notre principale préoccupation a toujours été de conserver le lien avec les collaborateurs de Vitis Life.

Dès le début du confinement, les réunions à distance se sont mises en place et la direction a partagé régulièrement des messages vidéo avec les équipes. Comme nous nous sommes retrouvés privés d'échanges de proximité et de réunions informelles, plusieurs départements ont rapidement mis en place des apéritifs virtuels. J'ai pour ma part organisé des cafés virtuels avec des collègues des bureaux à côté du mien.

## **Comment avez-vous maintenu le lien avec les collaborateurs ?**

J'ai proposé, dès le mois de mai, une plateforme de sondage afin que chaque collaborateur puisse exprimer son ressenti. Cela nous a permis de garder le lien et de prendre régulièrement la température au sein de l'entreprise. Cette plateforme a été accessible jusqu'en décembre dernier.

Par ailleurs, pendant tout l'été 2020, j'ai proposé une rencontre individuelle aux collaborateurs qui le souhaitent. Plus de 30 % des collaborateurs ont répondu favorablement à cette proposition. Cela m'a permis d'identifier les personnes en souffrance et de me rendre compte de la diversité des situations auxquelles les collaborateurs avaient été confrontés pendant le confinement. Certains sont, en effet, restés très isolés chez eux, d'autres en ont profité pour mieux se concentrer sur leur travail et voir davantage leurs familles, d'autres encore ont été affectés de façon proche par des deuils.

Nous avons également tenu à garder nos bureaux accessibles. Les directeurs, en bureaux individuels, ont continué à venir dans leurs bureaux. Nous avons proposé des plages plus importantes aux collaborateurs qui étaient en bureaux ouverts à la fois en termes de jours – le samedi également – et d'horaires - de 6h à 22h. C'est une proposition qui a été très appréciée.

## **Comment les managers ont-ils vécu cette période ?**

Les managers ont beaucoup souffert de ce confinement. Ils ont été impactés à la fois à titre personnel mais également dans leur façon d'interagir avec leurs équipes. Certains, qui étaient très habitués à être proches physiquement de leurs équipes, ont dû revoir leur façon de manager. Plusieurs membres des équipes ont subi un burn-out. La solitude, l'absence de liens avec leurs collègues et le management, associées à une charge importante de travail ont eu des effets catalyseurs sur des collaborateurs déjà fragilisés. D'autres ont eu des difficultés à gérer la situation anxiogène que constituait cette crise sanitaire. Nous leur avons proposé des échanges avec un psychologue.

Depuis l'été 2021, nous avons également mis en place des coaching collectifs pour les managers. Cela leur a permis de partager, avec un interlocuteur extérieur à l'entreprise, les difficultés qu'ils ont rencontrées durant cette période. Des réunions entre les managers leur ont également permis d'échanger leurs bonnes pratiques.

## **Et en tant que responsable RH, comment avez-vous vécu cette période ?**

Avec la crise sanitaire, j'ai pris pleinement conscience du rôle-clé des Ressources Humaines. J'ai eu, durant toute cette période, la grande chance d'avoir un management qui m'a fait confiance. Les propositions que j'ai faites, notamment celle du sondage, ont été perçues positivement à la fois par le top management et par les collaborateurs. Je pense que cette crise a vraiment renforcé la légitimité de la fonction RH.

## **Pour revenir aux dates-clés de cette crise sanitaire, quand avez-vous senti un changement ?**

L'été 2020 a marqué un tournant. A partir du 15 juillet, nous avons proposé aux employés de revenir travailler à mi-temps au bureau. Nous avons opté pour le respect d'une distance minimale entre les personnes afin d'éviter le port du masque, ce qui nous semblait plus favorable aux échanges. Une jauge globale a été mise en place puis progressivement les équipes elles-mêmes ont organisé les roulements.

Lorsque le deuxième confinement est arrivé en novembre 2020, nous sommes repassés à une jauge de 30 %. Puis des jauges par service ont été mises en place afin d'instaurer un effectif minimal présent quotidiennement.

En juillet 2021, nous avons atteint une jauge de 50 %. Nous avons mis des autotests à la disposition des collaborateurs et nous leur demandons de se tester chaque semaine. Cela nous permet d'avoir actuellement un taux de présence d'environ 60 %.

La réouverture des restaurants a également favorisé les échanges au sein des équipes et les traditionnels repas associant directeur, manager et collaborateurs ont pu reprendre progressivement.

## **Les équipes ont-elles manifesté le souhait de se retrouver autour d'événements fédérateurs ?**

Depuis l'été dernier, les équipes nous ont demandé d'organiser des événements en extérieur. Les pots de départ et les anniversaires ayant déjà repris peu à peu, les équipes ont pris conscience progressivement qu'il était à nouveau possible de se réunir pour des événements conviviaux.

Nous avons ainsi organisé au mois d'octobre une après-midi festive à Luxembourg pour fêter les 25 ans de Vitis Life autour de jeux, de courses, d'énigmes. Le soir, un restaurant sous le régime Covid Check a été proposé aux collaborateurs. Presque tous sont venus. Cet événement a vraiment marqué une étape vers le retour des équipes au bureau et une ambiance de travail proche d'avant la crise sanitaire. C'est une évolution que j'ai même senti au cours de cette journée !

## **Avez-vous prévu d'autres actions pour renforcer le lien ?**

A l'occasion de la fête de la Saint-Nicolas, nous proposerons aux collaborateurs et à leurs familles une sortie au zoo d'Amnéville.

Les équipes marketing et le comité des fêtes ont toujours été motrices dans l'organisation d'événements internes à un rythme d'un par mois. Nous n'en sommes pas encore là, même si des initiatives du service marketing sont à saluer. Nous venons ainsi d'avoir un concours de photos, par département, pour Halloween.

Cela a permis de faire renaître une dimension festive liée au plaisir de travailler ensemble. Je réfléchis à d'autres actions mais j'attends la fin de la période hivernale pour les mettre en place.

Ce que je ressens et que nous ressentons tous au sein de Vitis Life : c'est que le niveau d'engagement des équipes est revenu !