J’AI BEAU ÊTRE GÉRANT, JE NE VOIS PAS TOUT.

Jérôme, opticien et gérant de boutique depuis 15 ans

PARCE QU'OSER EN PARLER, C'EST DÉJÀ CHANGER LE REGARD.

J’ai découvert par hasard les difficultés d’une salariée. L’équipe les compensait sans que je puisse me douter de ce qui se jouait sur le plan de la santé. Je n’en avais pas conscience, car cela ne se voit pas.

Un jour, ne la voyant pas à son poste, je n’ai pas compris, et j’avoue que cela m’a interpellé. Comment aurais-je pu deviner qu’elle vivait avec une maladie chronique ayant des conséquences sur son travail ?

Il est essentiel d’ouvrir un espace de discussion bienveillant, car le manque d’explication nourrit souvent les malentendus. Désormais, nous comprenons mieux ses besoins.

L’équipe s’est organisée pour tenir compte de sa situation de santé, et nous y sommes tous plus sensibles.

Nous attendons de nos équipes qu’elles s’adaptent à nos clients ; nous leur devons la même attention.

LE SAVIEZ VOUS ?

T*rois conseils pour prendre les situations avec plus de recul :*

1. Rester ouvert : tout le monde peut connaître une situation de vulnérabilité.

2. Accorder aux collaborateurs la même attention qu’aux clients

3. Traiter les autres comme on souhaiterait être traité : on ne sait pas quelles difficultés on pourrait soi-même rencontrer demain.

Optique Lunetterie de Détail

Flashez le Qr code pour répondre à l’enquête

Vulnérabilités, handicap, singularités : savoir, c’est déjà mieux comprendre