



Conseil d'Etat Georges Godel revient sur son année de présidence du gouvernement cantonal. Il juge le bilan positif. » 12



Des millions pour Bluefactory

Fribourg. Le Conseil général de la capitale cantonale a rejeté hier l'amendement de l'UDC qui estimait que la dépense de 2,8 millions de francs en faveur de la culture à Bluefactory était injustifiée. » 13

RÉGIONS

11
LA LIBERTÉ
JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018

A Epagny, une entreprise veut bannir les rouspétances de ses bureaux. Direction et employés au défi

Leur objectif: 21 jours sans râler

« THIBAUD GUISAN

Economie » Laura Blanchard, 26 ans, travaille à l'administration. Nicolas Mouron, 38 ans, est responsable du bureau technique. Les deux employés de Noël Ruffieux et Fils SA, à Epagny, relèvent depuis quelques semaines un défi un peu particulier. Comme dix-sept de leurs collègues et les trois directeurs de l'entreprise familiale, ils tentent de passer 21 jours d'affilée au travail sans râler ni se plaindre.

Spécialisée dans la production de fenêtres, la société de 65 collaborateurs tente de bannir un fléau propre à quasi toute vie de bureau: les rouspétances, les critiques, les jugements, les sarcasmes et autres plaintes émanant des collaborateurs ou de la direction. «L'entreprise n'est pas malade, et l'ambiance est bonne. Mais nous pouvons toujours faire mieux», expose Annick Remy-Ruffieux, directrice administrative à l'origine de la démarche. L'idée de couper court aux plaintes a, elle, été lancée en 2007, aux Etats-Unis par le conférencier Will Bowen. Cette approche a été adaptée dans une soixantaine de pays, dont la Suisse.

Une perte de temps

En Gruyère, Noël Ruffieux et Fils SA a choisi de suivre un programme concocté par Diane Borcard. A la tête de son entreprise de conseil, la Beblom Academy, cette formatrice d'adultes et spécialiste des ressources humaines basée à Bulle a déjà été sollicitée par plusieurs employeurs fribourgeois et romands. Et des interventions sont déjà prévues pour 2019. «Une étude menée dans de grandes entreprises montre que 78% des salariés estiment passer cinq heures par semaine à



Comme Annick Remy-Ruffieux (à dr.), directrice administrative de Noël Ruffieux et Fils SA, les participants au défi portent un bracelet en silicone, à changer de poignet à chaque faux pas. Ils doivent réussir à le conserver durant 21 jours d'affilée du même côté. Charly Rappo

rous-péter ou à écouter des gens se plaindre. C'est une perte sèche pour l'entreprise», explique Diane Borcard, en ajoutant qu'un individu moyen se plaint entre trente et cinquante fois par jour.

Si la direction de Noël Ruffieux et Fils SA a choisi de montrer l'exemple, elle a laissé la liberté à ses collaborateurs de participer ou non à l'opération. Finalement, 19 collaborateurs des services administratifs et techniques – sur 24 personnes – tentent l'expérience. Après quelques séances destinées à définir la notion de plainte, à acquérir des bases théoriques (psychologie positive, lâcher

prise, responsabilisation personnelle) et des outils pour une meilleure communication, il était temps de passer à la pratique.

«Un individu moyen se plaint entre trente et cinquante fois par jour» Diane Borcard

Dans les bureaux de l'entreprise d'Epagny, les personnes qui relèvent le défi portent un bracelet coloré. Lors d'un faux

pas – énervement devant un ordinateur récalcitrant, après une conversation tendue avec un client ou devant un manque de reconnaissance de la part d'un supérieur, pour ne citer que trois cas de figure quasi universels dans les entreprises –, ce pense-bête en silicone doit être placé sur l'autre poignet.

L'objectif est donc de conserver le bracelet durant 21 jours consécutifs du même côté, sachant que les compteurs sont remis à zéro lors de chaque travers. Les collaborateurs ne manquent d'ailleurs pas de se remettre à l'ordre les uns les autres. «C'est compliqué d'arrêter totalement de râler, mais

c'est une bonne prise de conscience. Pour le moment, mon bracelet change pas mal de côté», sourit Laura Blanchard, qui salue cette nouvelle approche. «Le but est de dire les choses différemment, sans oublier les problèmes», résume la jeune femme, qui dit appliquer certains principes hors du travail. Du côté du bureau technique, Nicolas Mouron juge également l'expérience intéressante. «La démarche permet de prendre du recul sur certaines situations et d'éviter de tomber dans l'exagération.»

Le défi n'est pas à minimiser. A tel point qu'il faudra à la plupart des participants entre

quatre et huit mois pour le réussir. «Beaucoup n'y arriveront même jamais, parce que le naturel revient au galop. Mais l'essentiel reste la prise de conscience», tempère Diane Borcard. Car l'objectif du programme suivi par Noël Ruffieux et Fils SA vise d'abord à changer d'approche: privilégier la recherche de solutions plutôt que d'amplifier les problèmes. «L'idée n'est pas d'enfiler des lunettes pour voir la vie en rose ou vivre dans un monde de bisounours. Face à un problème, il est important de pouvoir oser dire les choses», ajoute la formatrice d'adultes.

Bienfait de courte durée

Diane Borcard assure que la rouspétance n'a pas forcément les effets libérateurs escomptés. «Se plaindre est une drogue pour certains. Sur le moment, râler ou taper du poing sur la table fait peut-être du bien, mais pas de manière durable. Et, surtout, à la fin, vous n'avez pas de solution au problème.»

La chasse aux plaintes a un coût. Noël Ruffieux et Fils SA a investi une dizaine de milliers de francs dans la mise en place du programme. «Le montant reste raisonnable, au vu de l'émulation positive qui peut être générée», estime Annick Remy-Ruffieux, qui, au-delà du temps perdu à cause des rouspétances, pointe l'énergie négative qui en découle. «C'est plombant à la longue. Tout ce qui va dans la bonne direction est bon à prendre. L'objectif serait de couper court face à quelqu'un qui râle pour éviter la surenchère et de s'enliser dans le problème.»

La directrice administrative porte un bracelet bleu, qui a changé de poignet à la pause-café de 9 h. «On se prend vite au jeu», sourit-elle, en avouant avoir été rappelée à l'ordre par ses collaborateurs. »

TROIS QUESTIONS À LAURENZ MEIER



LAURENZ MEIER
Professeur assistant en psychologie du travail et des organisations à l'Université de Neuchâtel

Les entreprises se préoccupent-elles de plus en plus de l'épanouissement de leurs employés?

Oui, et c'est une tendance qui va s'accroître. Les employeurs se sont longtemps intéressés à la santé de leurs collaborateurs, sous l'angle de la sécurité au travail et de la prévention des accidents, ainsi que de l'ergonomie. La lutte contre le stress est venue ensuite. Depuis une dizaine d'années, la psychologie positive fait son entrée dans les entreprises. L'idée est de mettre l'accent sur les forces plutôt que de combattre les faiblesses. La promotion du bonheur au travail fait partie de cette approche.

Quel est l'intérêt des employeurs?

La satisfaction et le bien-être des employés sont un but visé en soi

par la plupart des entreprises. Après, ces éléments ont des conséquences sur la diminution de l'absentéisme, la motivation, la productivité et les performances. Un climat de travail positif améliore enfin l'attractivité de l'employeur, ce qui lui permet d'attirer les meilleurs collaborateurs.

Les initiatives – qui vont jusqu'à proposer de créer des postes de responsables du bonheur (chief happiness officer) au sein des entreprises – fleurissent. N'est-ce pas là aussi un effet de mode?

L'idée de créer des postes de responsables du bonheur me plaît, mais je doute que cette fonction se généralise en Suisse. Au-delà, toutes ces initiatives montrent que

la promotion du bonheur au travail est de plus en plus importante aux yeux des employeurs. Pour que les projets aient des effets à long terme, il est important qu'ils aient le soutien de la direction de l'entreprise et que des responsables – des spécialistes des ressources humaines ou des psychologues du travail – soient chargés de leur suivi pour qu'ils ne tombent pas dans l'oubli, noyés dans les affaires du quotidien. Quant à la promotion du bonheur, il est important qu'elle ne serve pas à étouffer les voix critiques, ce qui serait un effet pervers. S'il y a un problème dans la planification du travail ou dans l'organisation de l'entreprise, il est important que les collaborateurs puissent continuer à en parler. » TG

PUBLICITÉ

NOUVEAU À
VILLARS-SUR-GLÂNE

LA BOUQUETTERIE
à ô té

Noël approche...
avec des envies de faire plaisir.
Notre sélection de fleurs
vous permettra de satisfaire
vos souhaits les plus chers.

LIVRAISONS OFFERTES*

Rte de la Glâne 120, Villars-sur-Glâne
Parking gratuit (à côté du Garage Nicoli)
026 322 22 11 | www.acôte.ch

*Fribourg, VSG, Givisiez, Matran, Marly, Corminboeuf, Granges-Paccot