



«On dit qu'il faut plusieurs mois pour parvenir à l'objectif. Le lâcher-prise, c'est superdifficile. Peut-être que je n'y parviendrai pas»

Annick Remy-Ruffieux, directrice administrative



«Au travail, je devrais réussir à tenir 21 jours. Je me sens déjà plus zen avec les architectes notamment. À la maison, avec les enfants, c'est un peu plus compliqué»

Martial Morier, technicien



«Ce qui m'a impressionnée lors du premier atelier, c'est que, en moyenne, on passe 5 heures par semaine à se plaindre ou à entendre les plaintes des autres. Ce sont des automatismes»

Karine Saudan, secrétaire-comptable

Des employés gruériens font le pari de ne plus râler durant 21 jours

ROUSPÉTANCE Ne plus se plaindre durant 3 semaines. Ni au travail, ni dans la voiture, ni à la maison. Une entreprise familiale s'est lancée ce curieux défi à Épagny dans le canton de Fribourg. Reportage.

TEXTE: SÉBASTIEN JUBIN
sebastien.jubin@lematindimanche.ch
PHOTOS: CHARLES ELLENA

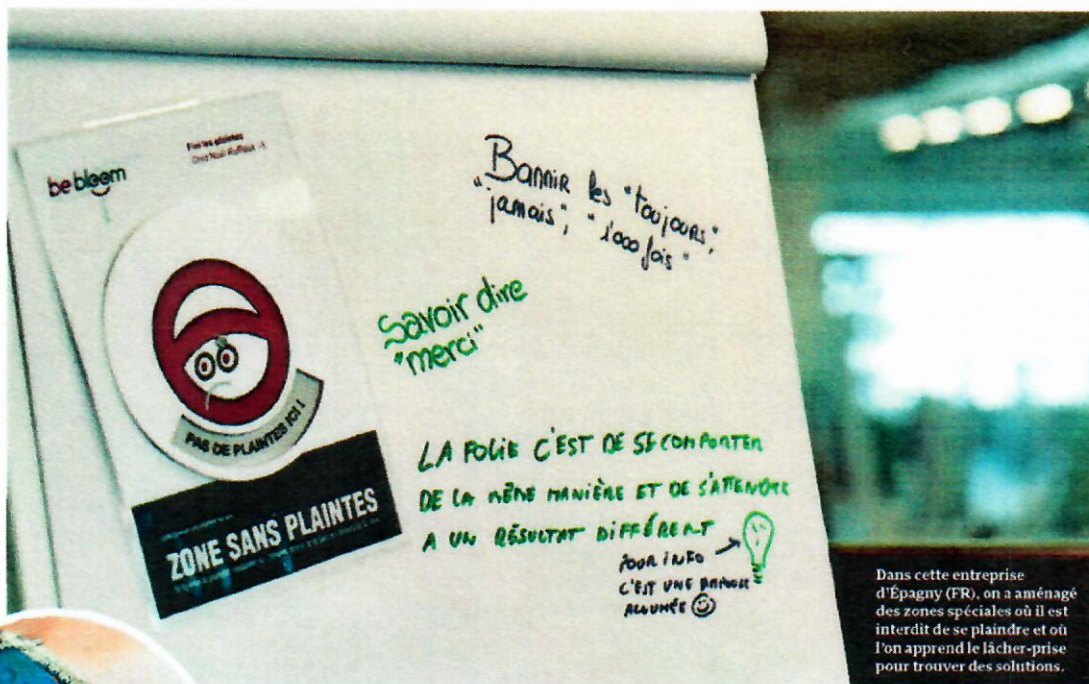
«Hé, mais tu viens juste de râler, là?» Depuis le début de l'expérience, on adore se chamberer chez Noël Ruffieux et Fils SA. Plus de 20 collaborateurs des services administratifs et techniques tentent l'introspection et s'en donnent à cœur joie. Martial Morier est technicien. Il travaille depuis deux ans et demi pour la PME fribourgeoise spécialisée dans la production de fenêtres. Nous le rencontrons dans la zone nouvellement baptisée Sans Plaintes, un peu à l'écart des bureaux. Tenter de bannir le fléau absolu de la vie de bureau l'a immédiatement séduit: «L'idée est excellente. J'apprends surtout à relativiser et je commence à cibler davantage la solution que le problème, surtout avec les architectes qui mettent souvent la pression. Au travail, je devrais réussir à tenir 21 jours. Je me sens déjà plus zen. À la maison, avec les enfants, c'est un peu plus compliqué», sourit le jeune papa.

Mais râler... c'est quoi, au juste? Où place-t-on le curseur? La méthode, lancée aux États-Unis il y a une douzaine d'années par le conférencier Will Bowen, évoque une énergie négative qui produit des effets sur l'entourage ou sur nous-mêmes. Soupirer, s'agacer, monter dans les tours, rattracher au nez sont autant d'exemples de rouspétances.

Une chasse aux râleurs?

Les collaborateurs de l'entreprise d'Épagny sont-ils plus râleurs que les autres? «Non, le climat de travail est excellent, clame la directrice administrative Annick Remy-Ruffieux, à l'origine de la démarche. Notre équipe s'est simplement montrée ouverte à l'expérience. Nous ne sommes ni plus ni moins râleurs qu'ailleurs. À l'heure de faire le bilan, dans quelques mois, il ne s'agira surtout pas d'afficher les noms de ceux qui ont réussi ou non. Ce n'est pas une compétition.»

Le plus insolite dans l'entreprise gruérienne, c'est que la direction participe donc aussi à l'opération. Mais séparément. «Il est important que les collaborateurs puissent s'exprimer librement. Même s'ils parlent de nous. Avec mes deux frères, nous avons l'agréable sentiment de prendre pas mal de recul lors de nos séances de direction. Si l'un de nous part en vrille, on montre le bracelet, comme un gentil rappel, avec le sourire. La tension retombe tout de suite et ça, c'est cool.» La directrice souligne enfin que ni les exigences ni le cadre n'ont changé dans l'entreprise familiale. Tout réside dans la manière d'appréhender les problèmes. Au total, Noël Ruffieux et Fils



Dans cette entreprise d'Épagny (FR), on a aménagé des zones spéciales où il est interdit de se plaindre et où l'on apprend le lâcher-prise pour trouver des solutions.



Les participants se munissent d'un bracelet de couleur qui symbolise leur volonté de ne plus rouspéter pendant 21 jours. Charles Ellena

aura déboursé 10 000 francs pour mettre en place les ateliers et sensibiliser ses collaborateurs via une société spécialisée de Bulle (*lire l'encadré*). «Le rêve, même s'il est utopique, serait d'éradiquer toutes les énergies négatives pour un mieux-être généralisé. Quelle que soit l'issue du programme, je suis persuadé qu'il amènera tout le monde à y réfléchir à deux fois avant de tomber dans le négativisme.»

Comment ça marche?

Il s'agit d'abord, via des ateliers de trois heures, de prendre conscience que nous vivons tous des moments en zone rouge. Dans un second temps, les participants portent un bracelet de couleur. L'objet en

silicone est placé, par exemple, au poignet gauche. C'est le jour 1 et le début du «jeu». À partir de là, chaque rouspétance, jugement, critique négative, sarcasme ou autres plaintes diverses et variées sont sujets à la sentence: placer le bracelet à l'autre poignet et recommencer au jour 1.

«Cela fait plusieurs jours que j'en suis au jour 1, rigole la patronne Annick Remy-Ruffieux. Aujourd'hui, j'ai mangé avec une copine au restaurant et j'ai râlé. Je suis peut-être trop exigeante avec moi-même, mais lorsque j'estime que quelque chose est injuste, je peux devenir très désagréable. On dit qu'il faut plusieurs mois pour parvenir à l'objectif. Le lâcher-prise, c'est superdifficile. Peut-être que je n'y parviendrai pas. Ce qui m'importe, c'est la prise de conscience personnelle pour instaurer une meilleure qualité de vie en général.» À

quelques mètres du bureau de sa cheffe, Karine Saudan arbore fièrement son bracelet. Elle vient d'atteindre le jour 3 et c'est presque un exploit pour cette discrète secrétaire-comptable. «Je ne compte pas les fois où je suis retombée au jour 1. Ce qui m'a impressionnée, lors du premier atelier de formation, c'est qu'en moyenne on passe cinq heures par semaine à se plaindre ou à entendre les plaintes des autres. Je comprends que ce sont de sournois automatismes très difficiles à bannir.» Comme quoi par exemple? L'employée éclate de rire et cite un classique du genre. «Le plus souvent, je m'énerve avec le matériel informatique. Quand l'ordinateur ne va pas assez vite ou qu'il bugge.» Sa voisine de bureau, Laura Blanchard, 26 ans, tente l'expérience avec du recul. «C'est un joli défi qui apporte du positif. Je ne pensais pas que cela s'avérerait aussi difficile. Tenir 21 jours sans râler? Je ne suis pas certaine d'y arriver.»

«Râler n'amène strictement rien et, en plus, cela perturbe les gens autour, insiste Annick Remy-Ruffieux. À quoi bon mettre un coup de pied dans la photocopieuse ou s'énerver avec un client ou encore crier sur tout le monde lorsqu'un train est en retard? Les problèmes, ils existent. Soit on tempête et on vocifère, soit on avance autrement. La méthode ne va rien changer aux aïeux de la vie, mais elle permet de modifier nos réactions.» Mais les plaintes ou les critiques ne font-elles pas, aussi, avancer le schmilblick dans une entreprise? «Nous ne tombons pas dans l'idéalisme et gardons les pieds sur terre. Quand il y a quelque chose à dire, nous le disons. Mais plutôt que de balancer des propos violents, nous essayons de trouver une façon plus adaptée de l'exprimer. Les mots sont importants», argumente la patronne.

Une méthode américaine adaptée à la sauce bulloise

Si la méthode nous vient des États-Unis, elle a été adaptée en Suisse par Diane Borcard. Au quotidien, elle dirige des ateliers conférences à travers la Suisse romande. Basée à Bulle, son entreprise de conseil Bloom Academy se définit comme une «école de l'enthousiasme et de l'optimisme». Cette pionnière, formatrice d'adultes et ancienne responsable des ressources humaines, défend le respect absolu de soi-même. «J'essaie de faire découvrir, grâce à mes expériences,

la puissance de la bienveillance, explique-t-elle. Pour se tourner vers l'optimisme, il faut se libérer des plaintes car leur rendement, en entreprise comme dans la vie privée, c'est... zéro. C'est tout bonnement une perte de temps.»

Un peu bisounours tout ça, non? «Absolument pas. On estime que nous nous plaignons entre 30 et 50 fois par jour et qu'une seule petite minute est nécessaire entre deux personnes pour que survienne la critique, le jugement,

le sarcasme, la pleurnicherie. C'est la façon la plus simple d'entrer en contact avec l'autre. Prenez la météo: on en parle presque toujours en mal. Il fait trop chaud, trop froid, il pleut, il neige, etc. Tout cela alimente forcément le pessimisme ambiant.»

Diane Borcard a-t-elle personnellement testé les 21 jours sans se plaindre? «Oui et cela a été un travail de titan. J'ai commencé le 18 juin et terminé le 4 septembre. J'ai rechuté à cinq reprises, la dernière fois lors du vingtième jour.»