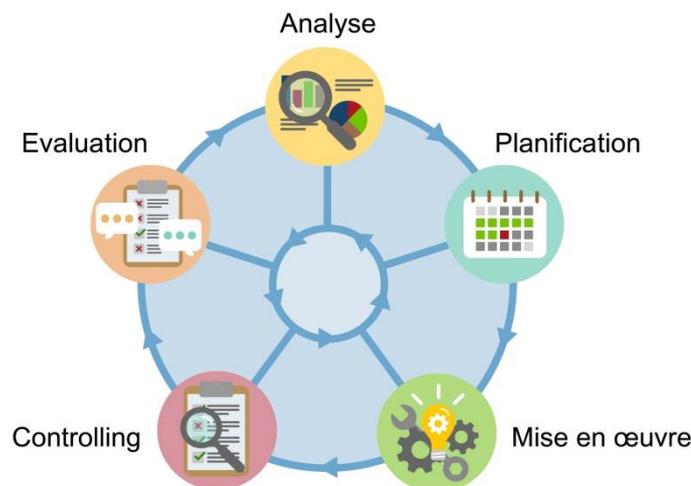


## Exemple de mise en œuvre de la GSE au quotidien

### Point de départ :

Une certaine insatisfaction se fait sentir depuis quelque temps au sein d'une équipe de sept personnes. Une fois c'est l'imprimante qui ne marche pas, une autre fois ce sont les courants d'air qui provoquent une gêne. Certains membres de l'équipe n'assistent plus à la réunion hebdomadaire en prétextant un surcroît de travail, des délais à tenir et le manque de temps. De plus en plus de personnes se plaignent de tensions, de maux de tête ou de douleurs dorsales.

Vous connaissez ce genre de situation? Alors vous avez déjà fait le premier pas dans la GSE. Vous êtes en effet capable de bien définir le point de départ, puisque vous avez entendu les « doléances » de vos collaborateurs et collaboratrices.



[www.be.ch/gse](http://www.be.ch/gse)

### 1. Analyse

*Posez des questions ouvertes, comme:*

Pouvez-vous expliquer les raisons pour lesquelles les choses sont ce qu'elles sont?  
Comment percevez-vous la situation?

*Posez des questions concrètes:*

Ai-je bien compris que tu as de plus en plus de travail?

Comment peux-tu expliquer cela?

Est-ce que les courants d'air te donnent de plus en plus souvent mal à la tête?

*Les membres de l'équipe discutent et tombent d'accord sur le fait que ce sont principalement les interruptions incessantes causées par des appels téléphoniques, des courriels et des demandes des collègues qui les stressent. Ces interruptions les empêchent de se concentrer sur leurs tâches. D'autres facteurs, comme le bruit de l'imprimante ou une fenêtre ouverte, contribuent à augmenter encore leur stress.*

### 2. Planification

*Demandez à vos collaborateurs et collaboratrices:*

Que pensez-vous qu'il faille faire pour améliorer la situation?

*Inscrivez toutes les idées sur un tableau à feuilles.*

*Cette équipe a décidé que le matin de 9h à 10h et l'après-midi de 15h à 16h, les appels téléphoniques seraient tous déviés sur le répondeur téléphonique, aucun courriel ne serait traité et les portes des bureaux resteraient fermées. Les collaborateurs et collaboratrices pourront ainsi se concentrer sur leurs tâches.*



### 3. Mise en œuvre

- La personne responsable communique ces mesures au sein de l'équipe dirigeante.
- Le thème du « bien-être des employés » est désormais inscrit à l'ordre du jour des réunions d'équipe.
- Les employés ferment Outlook aux horaires convenus.
- Chaque employé/e dévie sa ligne téléphonique sur le répondeur aux horaires convenus.
- Les portes des bureaux restent fermées aux horaires convenus.

### 4. Controlling

*Ne lâchez pas prise et continuez de poser des questions. Encore et encore.*

Comment se passent les choses pour vous? Qu'est-ce qui va mieux/moins bien? Quelle mesure est difficile à appliquer? Y a-t-il déjà des réactions? Lesquelles?

Pourquoi tu ne fermes pas Outlook?

J'ai remarqué que tu utilisais ta messagerie aux horaires convenus. Pour quelle raison?

*Certaines personnes ont de nombreuses raisons de ne pas respecter ce qui a été convenu. Il faut réagir ici aussi de manière individuelle. Définissez où se situe votre « limite de tolérance ».*

### 5. Evaluation

Qu'est-ce qui a bien marché? Qu'est-ce qui a moins bien fonctionné?

Qu'est-ce qui a changé dans l'équipe?

*Au bout de 3 semaines, le stress des collaborateurs et collaboratrices a diminué. La gestion du téléphone se passe bien pour tout le monde. Quelques personnes ont du mal à fermer Outlook, mais le succès de leurs collègues en la matière – et l'exemple que donne le chef d'équipe lui-même – les incite à persévérer dans leurs efforts.*

*Les seules réactions négatives ont été enregistrées en interne. Aucune critique n'a été reçue de la part de la clientèle.*

*Les collaborateurs et collaboratrices se sentent pris au sérieux et estimés. Leur participation aux réunions d'équipe va de nouveau de soi. Plus personne ne se plaint de l'imprimante ni des courants d'air.*