

# UNE ANNÉE SOUS LE THÈME *du plaisir au travail*

Par STÉPHANE SIMARD

RESSOURCES MANQUANTES ? ÉCHÉANCIERS IRRÉALISTES ? NE VOUS EN FAITES PAS, TOUS LES GESTIONNAIRES D'UN ÉTABLISSEMENT D'HÔTELLERIE ET DE RESTAURATION VIVENT CES SITUATIONS, VOS EMPLOYÉS ÉGALEMENT. QUAND AVEZ-VOUS ENTENDU QUELQU'UN DIRE QU'IL AVAIT TROP DE TEMPS LIBRE POUR LA DERNIÈRE FOIS ? DANS UN CONTEXTE DE TRAVAIL OÙ L'ON EXIGE DE TOUJOURS FAIRE PLUS AVEC MOINS, LE PLAISIR AU TRAVAIL DEVIENT UN EXCELLENT MOYEN DE RÉDUIRE LE STRESS, DE MAINTENIR OU D'AUGMENTER LE NIVEAU D'ÉNERGIE, DE FAVORISER UNE MEILLEURE COLLABORATION... BREF, LE TEMPS PASSE PLUS VITE LORSQUE L'ON S'AMUSE.

**A**vec tous ces avantages, nous sommes en droit de nous demander pourquoi nous ne nous efforçons pas d'avoir plus de *fun* avec nos employés et nos clients. Peut-être avons-nous peur d'avoir l'air fou, de déranger ou d'avoir l'air de perdre notre temps. Peut-être est-ce parce que ce n'est pas permis d'une manière officielle ou informelle. Ou peut-être est-ce simplement parce que nous n'avons pas tous la même définition du plaisir.

## COMMENT CHANGER L'AMBIANCE ?

Pour changer l'ambiance, il faut d'abord clarifier les règles du jeu. À cet effet, vous pouvez utiliser l'analogie de la patinoire de hockey ou du terrain de soccer. Qu'y retrouvons-nous ? Des buts (donc un objectif à atteindre, qui pourrait être simplement d'assainir l'atmosphère ou de diminuer l'absentéisme). Des équipes (avec qui nous pouvons jouer : collègues, fournisseurs, clients...). Des lignes (donc des limites à respecter en dehors desquelles les joueurs s'exposent à des pénalités ou à des conséquences, comme la perte de confiance d'un collègue ou la perte d'un client). Un ballon ou une rondelle (donc des moyens par lesquels nous pouvons atteindre nos buts). Des arbitres (pour faire respecter les règles, et ce n'est pas seulement le patron, mais aussi les collègues et soi-même).



### COMMENT AMORCER UN CHANGEMENT D'AMBIANCE ?

Lancez le défi à votre équipe de trouver, en cinq ou dix minutes, le plus d'idées possibles sur les façons d'avoir plus de *FUN* au travail (remue-méninges). Affichez ensuite sur une grande feuille toutes les idées proposées et invitez chaque membre de l'équipe à voter en secret pour son *top-3* en apposant une pastille autocollante de couleur à côté de ses choix durant la prochaine semaine, puis demandez ensuite à quelques volontaires de mettre en place rapidement l'idée la plus populaire. Pour obtenir un taux de participation optimal, il faut s'assurer que les activités proposées s'adressent aux deux sexes et à tous les groupes d'âge, indépendamment des capacités physiques de chacun.

L'idée est de créer des occasions de rapprochement afin que le travail devienne, dans la mesure du possible, une récompense en soi plutôt qu'un simple moyen pour obtenir des récompenses matérielles. Le tout doit se réaliser dans le respect des différences, en offrant à chacun la chance de s'exprimer et d'être soi-même dans un contexte sécuritaire.

### COMMENT RENFORCER LE TRAVAIL D'ÉQUIPE ?

Le travail d'équipe sera plus efficace si les collègues apprennent à mieux connaître les gens qui les entourent au travail, et ce qui les illumine. Ce faisant, il sera plus facile de leur offrir des petites attentions-surprises. C'est connu : seul, on avance plus rapidement, mais en équipe, on va plus loin. Davantage de complicité favorise le sentiment d'accomplissement : c'est énergisant pour tous.



### COMMENT FAVORISER UNE MEILLEURE COMPLICITÉ ?

Invitez chaque membre de l'équipe à inscrire individuellement sur une feuille son nom et trois idées sur la façon dont ces collègues pourraient ensoleiller sa journée. Mélangez les feuilles de tout le monde puis demandez à chaque membre de l'équipe de piger un ami secret afin de tenter d'illuminer la journée de ce dernier d'ici un mois en s'inspirant de ses suggestions. Affichez à un « mur des célébrités » une feuille pour chaque membre de l'équipe avec son nom inscrit dessus. Puis, invitez les collègues à inscrire en secret, durant la prochaine semaine, ce qu'ils aiment chez cette personne.



## NOUVEAU!

Le programme d'apprentissage en milieu de travail pour **PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER** dans les établissements d'hébergement touristique

Former une équipe compétente tout en bénéficiant d'un crédit d'impôt



## QU'EST-CE QUE LE PAMT ?

C'est un mode d'apprentissage qui permet à un ou à plusieurs de vos employés (apprentis) de développer et de consolider leurs compétences en tant que préposés à l'entretien ménager, sous la supervision d'une personne expérimentée de votre entreprise (compagnon) qui transmet son savoir-faire à partir d'une norme professionnelle.

### → COMMENT CHOISIR SON ATTITUDE ?

Parfois, on peut simplement éprouver davantage de plaisir au travail en changeant son décor intérieur. Cela ne signifie pas nécessairement d'adopter une attitude positive, mais plutôt de faire des choix et de prendre en charge la seule personne que l'on peut contrôler : soi. En choisissant ainsi sa réponse aux événements que l'on ne contrôle pas, on s'expose à moins de frustrations, à plus de plaisir, à une meilleure estime de soi, à être en harmonie avec ses choix personnels, etc.

### COMMENT PROVOQUER UN CHANGEMENT D'ATTITUDE ?

Encouragez chacun des membres de l'équipe à tenir quotidiennement un journal de gratitude où ils noteront leurs bons coups ou leurs appréciations. Puis, invitez-les à inscrire en secret, sur un tableau affiché, ce qu'ils ont aimé de leur semaine de travail.

On ne choisit pas toujours son métier, mais on peut choisir la manière de l'exercer. Ainsi, vous pourriez simplement suggérer à vos employés de regarder l'attitude qu'ils ont à des moments fixes de la journée (en arrivant, après un *rush*, à chaque heure, à chaque client) et de choisir celle qui leur plaît. Amusez-vous bien ! ■■■

Stéphane Simard est conférencier international et auteur de quatre ouvrages dont le best-seller *Génération Y*, finaliste du Prix iGénie 2008 et du Prix du livre d'affaires 2008 ainsi que de la nouveauté *Conversations déterminantes*. Visitez le [www.StephaneSimard.com](http://www.StephaneSimard.com) pour d'autres articles inspirants.

## LE PROGRAMME :

- se déroule entièrement en entreprise ;
- a été élaboré et validé par des experts du métier ;
- donne accès à un crédit d'impôt remboursable pour le temps consacré par l'apprenti et le compagnon à l'apprentissage (les organismes à but non lucratif peuvent avoir accès à un soutien financier) ;
- est également profitable à l'employé qui pourra obtenir un certificat de qualification professionnelle émis par le gouvernement du Québec.

### IL EXISTE ÉGALEMENT UN PAMT POUR CUISINIER



## INFORMATION

### Emploi-Québec

Visitez [emploiquebec.net](http://emploiquebec.net) ou contactez votre Centre local d'emploi (CLE)

### CQRHT

450-651-1099 | [www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca)

Commission des partenaires du marché du travail

Québec



**CQRHT**  
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme  
De la passion... et du métier!  
Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme