

Et pourquoi pas un espace pour pleurer?

ARCHITECTURE Si des émotions fortes surviennent inmanquablement au cours de nos vies professionnelles, les bureaux contemporains offrent peu souvent un espace accueillant pour pouvoir les exprimer à l'abri des regards et des oreilles indiscrettes

JULIE EIGENMANN

«J'ai vécu une période compliquée où je sortais d'un burn-out et je n'étais pas loin de replonger. Mais si on craque en open space, toute l'équipe, même si elle est bienveillante, est aux premières loges. Alors souvent, comme d'autres, je sortais me calmer dehors. Mais un trottoir en centre-ville, ce n'est pas non plus idéal».

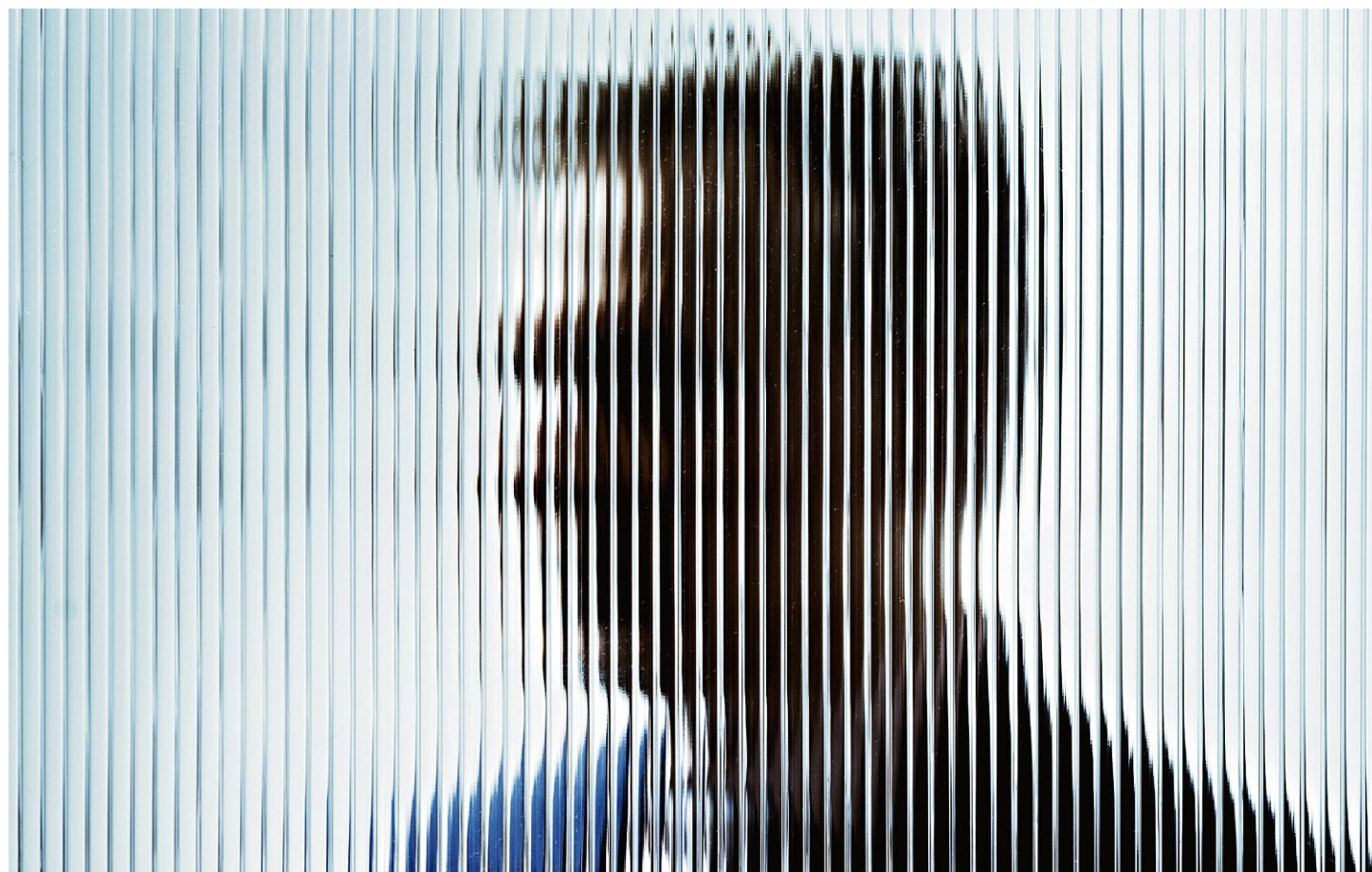
Marta* travaille dans le domaine des ressources humaines. Dans son entreprise, elle a fait plusieurs fois l'expérience du manque d'espace approprié lorsque les larmes montent. «Il y a, bien sûr, les salles d'entretiens, mais elles sont rarement disponibles», relève-t-elle.

Une question «négligée ou oubliée»

Le cas de Marta n'est pas isolé: il n'est pas rare dans une vie professionnelle de se sentir dépourvu lorsque les émotions, liées au travail ou à une situation personnelle, s'invitent alors que l'on se trouve dans un open space où tout se voit et tout s'entend. Dans d'autres contextes de travail, la question se pose évidemment aussi. «La problématique est croissante en lien avec les bureaux ouverts et une tendance à la transparence, mais certains professionnels, au contact des clients notamment, vivent cette difficulté depuis toujours», rappelle ainsi Cathrine Mathey, psychologue du travail à Sion et spécialiste de la santé au travail.

Les jours de télétravail sont par ailleurs toujours davantage une option dans certains métiers, mais on ne choisit pas quand les moments plus difficiles à gérer surviennent.

Alors, où aller lorsque l'émotion se fait trop forte? Les toilettes et la voiture nous ont été rapportées comme des lieux de refuge. «Le seul endroit envisageable est souvent les toilettes. Mais il s'agit d'un espace partagé, peu agréable et peu insonorisé, commente Lukas Windlinger, responsable



(HENRIK SORENSEN/DIGITAL VISION)

du groupe de recherche sur la gestion du lieu de travail à la ZHAW Zurich University of Applied Sciences. Certaines organisations, mais pas la majorité, ont bien des salles de repos qui permettent de ne pas être vu. Mais la question d'un lieu où peuvent se réguler les émotions est souvent négligée ou oubliée. Alors que les conflits et conversations difficiles sont fréquemment des réalités dans le monde du travail.»

La recherche, développe-t-il, montre que l'une des variables de la satisfaction et de la performance au travail est la possibilité d'avoir de la confidentialité, soit d'être invisible, même pour un moment. «Les espaces vitrés sont aujourd'hui privilégiés au niveau

«Pouvoir se retirer contribue à une réduction des jours d'absence»

CATHRINE MATHEY, PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL À SION

architectural, mais ils sont moins favorables pour cette dimension humaine».

Impliquer les collaborateurs dans la conception des bureaux représente une piste intéressante, préconise Cathrine Mathey. Car «pouvoir se retirer, pleurer, mais aussi se calmer quand on est en colère au travail contribue à une meilleure

ambiance au bureau et à une réduction des jours d'absence. Devoir réprimer ses émotions provoque du stress.»

Pas d'obligation légale

Et en dehors des enjeux liés au poste lui-même, tout le monde est susceptible de recevoir un appel qui annonce une mauvaise nouvelle au travail, souligne encore Lukas Windlinger. «Pouvoir se rendre dans un espace clos et insonorisé, ou même savoir que cette possibilité existe, c'est important. Il peut s'agir d'un lieu qui a d'autres fonctions que la régulation des émotions bien sûr, à l'image d'une cabine non transparente qui permette aussi de passer des appels professionnels confidentiels.»

Au niveau légal, il n'existe pas de disposition dans le droit suisse qui oblige l'employeur à mettre un tel espace, à l'abri des regards et des oreilles, à la disposition des salariés. Sandra Gerber, avocate en droit du travail, précise toutefois: «Quelques exceptions sont prévues, par exemple pour les femmes enceintes et qui allaitent: elles doivent pouvoir s'allonger et se reposer. De même, en cas de besoin, notamment lorsqu'ils travaillent de nuit ou par équipe, les travailleurs doivent pouvoir disposer de réfectoires et de locaux de séjour adéquats et calmes. On peut par exemple penser au domaine hospitalier», illustre-t-elle. Des lieux de repos ainsi susceptibles d'être aussi un endroit où peuvent s'exprimer plus librement les émotions.

Du côté des entreprises, la question peut se poser différemment selon le secteur et la taille de la structure. Au Groupe Mutuel, qui compte 2700 collaborateurs, existe au sein de chaque centre administratif une salle de repos, nous indique l'entreprise. «Celle-ci peut être réservée par le collaborateur qui ressent le besoin de s'isoler ou de prendre un bref moment dans des situations compliquées. Nous avons également des cabines acoustiques en verres opaques – offrant une confidentialité totale – qui peuvent être utilisées rapidement et sans réservation préalable», précise encore un porte-parole, qui souligne aussi l'importance, au-delà du lieu approprié, d'avoir des managers formés et à l'écoute pour ces situations difficiles.

Une réflexion plus large

Chez Kyos à Genève, PME de 70 collaborateurs experte dans la sécurité informatique, les espaces de travail sont majoritairement ouverts. «Cela dit, nous savons que chacun peut traverser des moments compliqués, atteste Isabelle Verdonnet, responsable des ressources humaines. Même si nous n'avons pas de pièce spécialement conçue pour s'isoler, nous disposons d'une salle pour la sieste, qui peut également servir à prendre un moment au calme. Nous avons aussi plusieurs salles de réunion, rarement toutes occupées en même temps.» Elle mentionne par ailleurs, autour de la question des émotions, le modèle de gouvernance partagée de la société, qui permet notamment de demander du soutien.

Au-delà de l'espace, en effet, se pose notamment la question de la façon d'accueillir ces émotions qui surviennent au travail ou des réactions attendues des collègues. «Il est important de pouvoir discuter des enjeux de façon plus globale», recommande Cathrine Mathey.

* Prénom d'emprunt