

# Bienvenue dans l'entrepreneuriat social

**ACCUEIL DE NUIT • Le Festival des soupes de La Tuile débute vendredi à Fribourg. C'est un pilier sur lequel s'appuie l'association pour être présente au cœur de la société. Un modèle aussi de dynamisme entrepreneurial.**



Directeur de La Tuile, Eric Mullener présente le stylo créé par son institution. Vendu dix francs, il peut servir de sésame donnant droit à une nuit, un repas et une lessive. ALAIN WICHT

## CHARLY VEUTHEY

Depuis sa création, il y a neuf ans, le Festival des soupes de La Tuile fédère. Au cœur de l'hiver, il offre, à tous, une opportunité de partager plaisir, idées et soupes. «C'est une fête populaire, gratuite, pour tous les Fribourgeois» explique Eric Mullener, directeur de La Tuile.

L'association, dont le budget s'élève à un peu plus d'un million de francs, est largement soutenue par le canton et la Loterie romande, à hauteur de près de 800 000 francs, mais elle doit, bon an mal an, vendre des services et trouver des dons pour près de 250 000 francs. «Nous sommes extrêmement bien soutenus par nos bailleurs de fonds publics, analyse Eric Mullener, mais nous devons compléter notre budget. C'est une très bonne situation: elle nous force à rester dynamiques et à innover.»

## Le triangle de Mullener

Dans ce contexte, l'organisation des soupes permet à La Tuile d'avoir un contact privilégié avec les citoyens. «Le but n'est pas de gagner de l'argent avec le Festival des soupes, qui s'autofinance, sans plus. Mais il nous permet d'être au cœur de la vie fribourgeoise. Nous ne voulons, ni ne pouvons, être une institution en marge de la société.» A la tête de La Tuile depuis 18 ans, Eric Mullener a une longue expérience et il a développé ce qu'il appelle, avec l'humour qui convient à sa modestie, «le triangle de Mullener».

«Toutes les institutions sociales créent des actions de sensibilisation (le premier côté du triangle) chargées de ramener des fonds (le deuxième côté). Je suis convaincu que ces actions doivent avoir leur propre apport social, c'est le troisième côté du triangle.» Dans le cas des soupes, ce troisième côté, c'est la fête populaire gratuite dont chacun peut bénéficier.

Dans ce même esprit, La Tuile a lancé, il y a trois ans, sa grande fête de la bénédiction et, cette année, un stylo. Vendu dix francs, il peut servir de bon d'entrée à La Tuile pour les usagers de l'institution: il donne droit à un toit pour la nuit, à un repas et à une lessive. Chaque semaine, des usagers se présentent à la Tuile munis de ce sésame. «Il faut de l'imagination pour stimuler les gens qui nous soutiennent. Ils veulent être impliqués dans l'action. C'est ce qui nous a conduit à créer ces stylos. Ils rapportent de l'argent à l'institution, sensibilisent le public et ont une utilité sociale directe pour les usagers. La boucle est ainsi bouclée.»

## But lucratif limité

Ces différents projets de La Tuile sont des réussites dans le domaine de l'entrepreneuriat social, qui est devenu, dans le monde académique, un thème en soi: «Dans le canton de Genève, où nous disposons de statistiques précises, les entreprises de l'économie sociale et solidaire emploient 10% du nombre total des salariés», explique Laurent Houmard, professeur à la Haute Ecole de gestion de Fribourg. L'école créera bientôt une formation spécifique pour les responsables et les cadres de ce type d'entreprises. «Elles sont complexes, ne serait-ce que par leurs sources de financement. Nous voulons enseigner et mettre en commun leurs bonnes pratiques, en termes de gestion des ressources humaines et des finances, de marketing et de communication...»

Plusieurs critères distinguent l'entreprise sociale de l'entreprise «classique», explique-t-il: «L'entreprise sociale a «un but lucratif limité» orienté vers son objectif social. Et, contrairement à des institutions totalement subventionnées, elle doit fournir des biens et des services pour

assurer une partie de son budget. C'est exactement la situation de La Tuile.

## Bien communiquer

Eric Mullener est aussi un entrepreneur: «La Tuile est une entreprise et nous sommes soumis aux règles de l'économie. Sous l'angle de la gestion, le défi est de faire coïncider la mission publique, les valeurs institutionnelles et éthiques avec les concepts professionnels et la réalité économique.» Il faut rappeler que La Tuile emploie 20 collaborateurs (10 équivalents plein-temps) pour la gestion de son centre d'accueil de nuit et des appartements qu'elle propose pour favoriser la réinsertion de ses usagers. «A La Tuile, l'entrepreneuriat permet le développement de la communication, l'évolution de la structure, la création de nouveaux projets... Il permet aussi d'assurer la pérennité de l'institution, notamment en montrant aux bailleurs de fonds que La Tuile ne se repose pas uniquement sur le financement externe des collectivités publiques et des donateurs», analyse Laurent Houmard.

A travers tous les événements mis en place, La Tuile construit, comme toute entreprise, son image et sa renommée. «Chercher de l'argent nous force à bien communiquer. Nous devons absolument rendre public notre travail et seules les idées originales ont du succès: nous en avons eu encore la preuve avec le film sur lequel nous avons travaillé avec les frères Guillaume, «La Nuit de l'Ours», qui a reçu de nombreux prix. Nous avons aussi décidé de présenter notre rapport annuel sous la forme d'un journal que nous tirons à 5000 exemplaires», conclut Eric Mullener. I

> Festival des soupes, du 13 au 25 décembre sur la place Python, à Fribourg. [www.la-tuile.ch](http://www.la-tuile.ch)

## PHARMACIE REpond À BULLE

# Des semainiers cent fois plus sûrs grâce à un robot

## FRANCIS GRANGET

C'est une première dans le canton. Pharmacien à Bulle, Christian Repond a investi 250 000 francs dans un nouveau robot pour préparer les semainiers de personnes devant prendre quotidiennement plusieurs médicaments. Cette installation à la pointe de la technologie n'a pas été acquise pour supprimer du personnel - une assistante supplémentaire à 60% a même été engagée dans un premier temps - mais pour augmenter la sécurité des patients.

«Selon la littérature sur le sujet, le taux d'erreur dans la préparation des semainiers serait ainsi diminué de 2% à 0,02%, soit cent fois moins. Et encore, certaines études estiment ce taux d'erreur à 10%», insiste le Dr Christian Repond. Quand on sait que 75% des erreurs signalées dans les institutions médicalisées ont trait à la médication, cela a son importance.

**Achetée à une firme coréenne**, via un importateur français, la nouvelle machine a nécessité une semaine de mise en route. «En revanche, tout le travail de préparation, notamment l'introduction dans la base de données de toutes les informations liées aux médicaments et aux patients, a pris beaucoup plus de temps», note Claudine Gex, l'une des collaboratrices de la pharmacie. «Une traçabilité totale est ainsi garantie», enchaîne Christian Repond, qui préside aussi la Société des

pharmaciens du canton. Plus souples et plus pratique, les nouveaux semainiers ne se présentent plus sous forme de boîtes en plastiques, mais d'une suite de sachets comportant au maximum cinq médicaments. Sur ces derniers, toutes les informations importantes sont imprimées: identité du patient, localisation de l'institution, date et heure de la prise de médicament, nombre d'unités dans chaque sachet et nombre de sachets par prise puisque le patient peut être appelé à en prendre plus que cinq en même temps.

**Les médicaments** les plus fréquents (sur les 8000 que la pharmacie a dans son stock) sont placés dans les 280 cassettes de l'automate, sécurisées chacune par une puce électronique. Les autres comprimés, moins fréquents, coupés en deux ou friables, sont quant à eux disposés sur des plateaux, eux aussi identifiables par une puce électronique. Comme la Suisse n'autorise pas la vente de médicaments en vrac, chaque pilule doit être «déblistérée» au préalable, soit débarrassée de son emballage d'aluminium et de plastique. «Ce qui ne nous facilite pas la tâche et prend beaucoup de temps», constate Claudine Gex.

Spécialisée dans la réhabilitation psychiatrique, la Fondation HorizonSud, basée à Marsens, est la première bénéficiaire de cette nouvelle installation (lire ci-après) avec ses 80 lits. Le home Clos



Claudine Gex et Christian Repond devant la machine à 250 000 francs. VINCENT MURITH

Fleuri, à Bulle, suivra en janvier avec 60 lits supplémentaires. «Nos clients privés, qui souffrent de maladie chronique ou qui sont polymédiqués, peuvent aussi en profiter. C'est déjà le cas pour une vingtaine d'entre eux qui trouvent un précieux soutien dans la prise en charge complexe de leur traitement», précise le Dr Repond.

**Il faudrait 500 patients** pour rentabiliser la machine. Le pharmacien bullois pense y arriver en dix ans. C'est que, sé-

curité augmentée ou pas, il ne touchera pas plus des assurances: 21,60 francs par semainier. Un tarif qui n'a pas bougé depuis 2001. Peu importe, pour Christian Repond, cet investissement «s'inscrit dans une stratégie menée depuis vingt ans et orientée vers les prestations au profit de la clientèle». Ce qui explique pourquoi son équipe comprend plus de pharmaciens (4 équivalents plein-temps) que d'aides en pharmacie (3,6) ou d'apprenties (3). I

## PLUSIEURS AVANTAGES

**Outre la diminution** du nombre d'erreurs dans la préparation des semainiers, le nouveau robot présente plusieurs autres avantages. Directeur de la Fondation HorizonSud, Bernard Bosson les énumère: «Avec ce système, la délivrance des comprimés, qui sont ainsi identifiables, est plus simple pour notre personnel et plus efficace, explique-t-il.

**Les stocks**, et par conséquent les coûts, peuvent aussi être réduits. Et ce n'est pas tout: le gaspillage d'emballages ouverts non terminés est aussi réduit. Ce qui a beaucoup d'importance aux yeux du Dr Christian Repond qui «amène tous les deux mois 80 kg de médicaments à la STEP». Enfin, conclut Bernard Bosson, «le personnel, mieux accompagné par des procédures claires pour tous les cas de figure, a ainsi plus de temps à disposition pour les résidents.» FG