



# mieux

## vivre au travail

numéro 3  
octobre / novembre / décembre 2009

### sommaire

**Page 1**  
Enquête EIPAS

Focus métier : caissière, à quel prix ?

Témoignage : Chantal V.

**Page 2**  
Actu :  
9 octobre 2009, le plan d'urgence de Xavier Darcos  
23 nov 2009, conférence EIPAS avec Christian Godin

Parole de psy :  
la relaxation

#### Conseil scientifique

Pr. Pierre-Michel Llorca,  
psychiatre, chef de service  
Psychiatrie de l'adulte, CHU de  
Clermont-Fd.

Dr. Brigitte Dubray, médecin du  
travail, médecin inspecteur régional à la Direction Régionale du  
Travail Auvergne.

Dr. Bernadette Rodier, médecin  
du travail, médecin de prévention  
du Rectorat de l'Académie de  
Clermont-Fd.

Dr. Véronique Gabet, médecin du  
travail.

Mme Nathalie Bertron Chargée de  
communication.

lettre éditée par Espace  
Investigation Prévention  
Accompagnement du Stress (eipas)

Directeur de la publication :  
Docteur Denise Lanoir  
Tél.: 04 73 70 76 91



## Enquête EIPAS

**A**fin de mieux vous connaître et de mieux répondre à vos attentes, EIPAS a mené une enquête dans les rues de Clermont-Ferrand. Nous avons interrogé 84 actifs de la région Auvergne : 48 femmes et 36 hommes. D'après vos réponses, une très large majorité d'entre vous est directement concernée par le stress au travail, et vous êtes 87% à penser qu'il existe des solutions pour lutter contre ce problème. EIPAS fait partie de ces solutions pour plus de la moitié d'entre vous. Au travers de cette enquête, vous avez aussi exprimé combien il était difficile de faire le premier pas et de se confronter à une réflexion sur ces questions.

Quelques-unes de vos remarques et interrogations :

« J'ai beaucoup de pression au travail mais qu'est-ce que j'y peux ? »

« Le stress, c'est un problème intime »

« Le stress, je ne saurais pas bien définir ce que c'est, mais je crois que c'est un sujet important »

« Est-ce que les aides que EIPAS propose pourraient m'aider à me sentir plus à l'aise au travail ? »

« Si je viens vous demander des informations, c'est très important pour moi que ça reste confidentiel »

« Parler du stress au sein d'un groupe de réflexion serait la meilleure façon d'aborder cette question si difficile »

« Il faut aussi impliquer les entreprises dans le processus de réflexion »

Et vous, qu'en pensez-vous ? Donnez-nous votre avis : [eipas@orange.fr](mailto:eipas@orange.fr)

### témoignage

Chantal V., salariée dans le secteur du nettoyage industriel : « Je n'arrivais plus à communiquer ni avec mon entourage, ni avec mes collègues, j'étais dans une spirale et j'avais beaucoup maigri. Au centre EIPAS je me suis sentie écoutée, aidée, j'ai beaucoup progressé en peu de temps. Aujourd'hui je peux m'affirmer et je me sens mieux dans mon travail. »

### > focus métier

#### Caissière : A quel prix ?

Le métier d'employé de caisse souffre de nombreuses idées reçues : « métier plutôt féminin, qui demande peu de réflexion, avec peu de perspective d'évolution, un métier qu'on exerce si on a échoué à l'école.... ».

Certains aspects de la fonction entretiennent cette image peu valorisante. L'employé de caisse est dépendant d'un supérieur pour de nombreuses tâches effectuées en caisse. Il doit, dans ce cas, interrompre l'encaissement et attendre la venue du responsable, ce qui ne le valorise pas aux yeux du client qui attend. Par ailleurs, la fonction présente un aspect robotisant : le même geste répété des centaines de fois dans la journée, le même discours répété des dizaines de fois (« Vous payez par chèques, espèces ou cartes ? », « Avez-vous votre carte de fidélité ? »).

Le client est roi et il applique cette maxime à la lettre. Il est souvent pressé, et peu importe la caissière : pour lui, elle est interchangeable. Certains clients déchargent leur frustration de la journée sur l'hôtesse de caisse à qui il arrive d'être menacée, insultée, voire agressée physiquement.

suite page 2 >>>

## Plan d'urgence pour la prévention du stress au travail

Xavier Darcos  
9 octobre 2009

Le plan d'urgence prévoit :

1. ouverture de négociations sur les stress dans toutes les entreprises de plus de 1000 salariés
2. actions d'informations et outils de diagnostics pour les PME et TPE
3. prise en compte par les Directions Régionales, de la prévention des risques psycho-sociaux dans les entreprises engagées dans un processus de restructuration.

23 novembre 2009

## Conférence EIPAS

à l'Auditorium  
de l'École Supérieure de Commerce  
4, boulevard Trudaine, Clermont-Fd

### Entrée gratuite

### Stress au travail Ni victimes, ni coupables ?

Il n'y a de stress que personnel - mais les causes de ce mal moderne sont générales. Dans un monde marqué par la compétition universelle et la responsabilisation subjective, l'individu est porté à désigner des coupables à sa souffrance (« C'est ta faute ! ») ou bien à se désigner lui-même comme coupable (« C'est ma faute ! »).

Il convient de sortir de cette alternative qui risque d'enfermer ceux qui souffrent dans un piège. Le moyen ? Après le diagnostic (s'il n'est pas nouveau, le stress au travail s'est généralisé de manière toute nouvelle), il s'agit de chercher les causes et les responsabilités. Et aussi, de tracer quelques pistes pour sortir du piège et de la souffrance.

Christian Godin, philosophe,  
université Blaise Pascal de Clermont-Fd.  
auteur de « La Philosophie pour les nuls », éditions First.

## La relaxation

**La relaxation est un outil de choix dans le domaine de la prévention du stress professionnel. Quelques semaines d'entraînement suffisent pour gérer ses émotions en présence de stressés.**

Face à une situation stressante, soyons attentifs à ce que nous dit notre corps : nos muscles se crispent, nous transpirons, nous respirons difficilement, notre cœur bat plus vite, nous avons des nausées, des tremblements... Tous ces changements qui s'opèrent dans notre corps témoignent de l'activation de notre système nerveux sympathique, responsable de l'accélération du fonctionnement de nos organes.

“ Faire face plus efficacement et plus confortablement aux situations difficiles. ”

Le système nerveux sympathique et son opposé le système nerveux parasympathique font partie du système nerveux autonome, sorte de grand thermostat de notre fonctionnement interne. Lorsque le système nerveux sympathique est activé, le système parasympathique est inhibé. En d'autres termes, il nous est impossible d'être à la fois décontractés et tendus, calmes et anxieux. En théorie, il suffirait donc d'être détendu dans toutes les situations pour limiter les méfaits du stress. Mais si la réaction de stress est innée la relaxation, elle, doit être apprise ! Après quelques semaines d'entraînement, nous pouvons maîtriser nos émotions jusqu'à la « crise de calme », et ainsi faire face plus efficacement et plus confortablement aux situations difficiles.

Relaxation respiratoire, relaxation musculaire, méditation... les techniques de relaxation sont variées. Votre psychologue peut vous aider à trouver et à maîtriser la méthode qui vous correspond le mieux.



### horaires d'ouverture du secrétariat

lundi de 13 h à 18 h - mardi, mercredi et jeudi de 14 h à 18 h  
16 E, rue Gaultier de Biauzat - 63000 Clermont-Ferrand  
Tél. : 04 73 70 76 91 - www.eipas.org

Le planning de travail peut être aussi très contraignant. Les horaires changent très souvent (tous les quinze jours en moyenne), ce qui fragilise l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle. Leur amplitude est également très contraignante : travail imposé les week-ends, longs intervalles non travaillés, dans la journée, qui constituent souvent du temps perdu (difficile de rentrer chez soi ou d'utiliser ce temps à volonté du fait de l'éloignement du centre commercial).



Le temps de passage des clients aux caisses diminue ? La pression exercée sur les caissières augmente ! Le plus souvent elles doivent passer les articles à une cadence très rapide : 17 articles à la minute en moyenne. Les troubles musculo-squelettiques (T.M.S.) sont très fréquents à cause, entre autre, du mouvement répétitif et de la lourde charge de certains articles (jusqu'à 3 tonnes de marchandises soulevées dans une journée de travail). Depuis le 30 juin 2008, le poids des produits manipulés par les personnels aux postes d'encaissement est enfin limité à 8 kg selon une recommandation de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Le métier d'employé de caisse est complexe et exigeant. Il demande beaucoup de rapidité, de polyvalence, un bon contact avec la clientèle, une bonne capacité à gérer ses émotions et parfois même les conflits.

Ce qui permet à l'hôtesse de caisse de supporter toutes ces contraintes et d'aimer son travail ? Un management humain et respectueux, une bonne ambiance, une solidarité entre les employés de caisses, des clients souriants et attentifs, des clients familiers qui veulent bien patienter un peu pour pouvoir échanger quelques mots avec leur caissière préférée...

Sachons apprécier la gentillesse et l'efficacité de notre hôtesse de caisse.