



mieux vivre au travail

numéro 31

Octobre - novembre - décembre 2016

EIPAS en 2016

1 Au service des entreprises

- Des sensibilisations gratuites aux risques psychosociaux
- De nouvelles formations (consulter www.eipas.org)
- Des accompagnements collectifs tel. : 06 37 89 50 13

2 Pour les personnes en souffrance au travail

Des ateliers collectifs

- Affirmation de soi, gestion des émotions tel. : 04 73 70 76 91
- Relaxation, pleine conscience tel. : 04 73 70 76 91
- Sophrologie tel. : 06 82 94 19 17
- Mieux manger, moins stresser E-mail : meneteau@wanadoo.fr

- Des consultations psychologiques
- A Clermont-Fd, tel : 04 73 70 76 91
 - A Giat, tel : 06 67 20 52 51
 - A Issoire, tel : 06 69 03 93 55
 - A Monistrol, le Puy, Yssingaux, tel : 06 71 93 59 17
 - A Riom, tel : 06 87 04 77 70
 - A Thiers, Cunlhat, tel : 06 78 62 73 16
 - A Vichy, tel : 06 34 56 50 67
 - A Yzeure, tel : 06 60 82 30 64

3 Comme les années précédentes, des rendez-vous grand-public et des conférences gratuites.

Conseil scientifique

Pr. Pierre-Michel Llorca, psychiatre, chef de service Psychiatrie de l'adulte, CH de Clermont-Fd.
 Dr. Brigitte Dubray, médecin du travail, AIST63.
 Dr. Bernadette Roux, médecin de prévention du Rectorat de Clermont-Fd.
 Dr. Véronique Gabet, médecin de prévention du Ministère de la Justice.
 Mme Nathalie Bertron, chargée de communication.

lettre éditée par
 Espace Investigation Prévention
 Accompagnement du Stress (EIPAS)
 Directeur de la publication : Docteur Denise Lanoir
 Tél.: 06 37 89 50 13
 A.S. Agnès Sabatier, psychologue



Plus accessible que l'Entreprise Libérée

L'entreprise libérée dont nous avons beaucoup entendu parler dernièrement, semble être un schéma organisationnel favorable simultanément au bien être des travailleurs et à la productivité :

Les acteurs sont autonomes. Le management est fondé sur la confiance. Les niveaux hiérarchiques sont limités, les circuits de décision simplifiés. Le management est au service du terrain. Le manager a pour rôle d'aider à la réflexion mais il ne prend pas de décision. La plupart des décisions sont prises collectivement au niveau des acteurs de terrain. Le manager n'est plus un transmetteur de décision mais un pourvoyeur de sens. Dans les secteurs d'activités qui le permettent, les horaires de travail peuvent être libres et non contrôlés, etc...

L'entreprise libérée, lorsqu'elle est applicable, semble avoir de nombreux avantages :

- Meilleure prise en compte des contraintes du travail réel, meilleure adaptation aux imprévus.

Mieux prendre en compte le travail réel

- Diminution du temps passé à rendre compte et donc du temps passé à prendre connaissance des compte rendus. La suppression des obligations de reporting, libère du temps pour les salariés qui peuvent s'investir sur des

activités plus directement productives et travailler sur des sujets à plus forte valeur ajoutée comme l'innovation par exemple

Responsabiliser et améliorer la motivation des travailleurs

- Responsabilisation et motivation des travailleurs
- Expression du potentiel des salariés favorisée

Ces facteurs contribuent à améliorer la productivité.

Mais ce schéma organisationnel est difficilement applicable dans de nombreux secteurs d'activité.

Comment allier bien-être au travail et productivité sans passer par l'entreprise libérée ?

En veillant à donner, continuellement, aux salariés, la possibilité de faire un meilleur travail et d'en tirer une plus grande satisfaction.

Cela nécessite d'être à l'écoute des salariés, et de garder en tête ce dont chacun a besoin pour se sentir bien au travail :

→ Besoin de cohérence

L'organisation du travail doit permettre à chacun de se sentir à sa place et de disposer des ressources nécessaires pour accomplir ses tâches et remplir sa mission.

Principaux facteurs pouvant y contribuer :

- Fonction ajustée aux compéten-

ces

- Définition de poste, consignes claires, transparence
- Moyens, matériel, temps et informations appropriés
- Organisation cohérente et efficace, adaptée au travail réel c'est-à-dire prenant en compte les difficultés exprimées par les travailleurs sur le terrain et par l'encadrement de proximité ce qui implique des niveaux hiérarchiques limités et des temps d'expression des opérateurs et de résolution de problèmes.

Veiller aux besoins essentiels des travailleurs

→ Besoin d'autonomie

L'autonomie doit être bien dosée (ni trop, ni trop peu).

Principaux facteurs pouvant y contribuer :

- possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail, de disposer de marges de manœuvre pour s'adapter aux imprévus
- limitation du reporting
- possibilité pour le travailleur de participer aux décisions concernant l'organisation de son propre travail
- possibilité de conduire sa vie professionnelle, possibilités d'évolution de carrière, possibilité d'utiliser et de développer ses compétences

→ Besoin de relations professionnelles de qualité

Principaux facteurs pouvant y contribuer :

- Qualité des relations avec la hiérarchie : respect, confiance, transparence, écoute, soutien de la hiérarchie, attention portée au bien-être des salariés
- Qualité des relations avec les collègues, cohésion d'équipe
- Evaluation des performances collective plutôt qu'individuelles.
- Reconnaissance verbale de la qualité du travail effectué, de la part de la hiérarchie et également de la part des collègues ; reconnaissance financière juste
- Équité (tendre vers un maximum d'équité constitue un des objectifs majeurs d'un management de qualité, même s'il s'agit d'un objectif difficile à atteindre)
- Soutien des collègues et de la hiérarchie en cas de situation critique avec des tiers (clients, bénéficiaires, usagers...)

Veiller à l'équité dans le management

→ Besoin de sens

Besoin de sens en accord avec les valeurs du salarié : la qualité du travail est un facteur essentiel de bien-être pour le travailleur

Principaux facteurs pouvant y contribuer :

- possibilité d'effectuer un travail de qualité
- valorisation sociale du métier
- honnêteté, transparence des décisions, climat de confiance, éthique
- sens du travail, conformité aux valeurs personnelles
- responsabilité partagée

Veiller à donner aux travailleurs les moyens d'effectuer un travail de qualité

→ Besoin de sécurité

Des conditions de travail relativement stables et sécurisantes sont nécessaires pour que chacun se sente bien dans son travail.

Principaux facteurs pouvant y contribuer :

- vision long terme
- stabilité de l'emploi, maintien du revenu
- limiter la mobilité de l'encadrement
- stabilité des tâches et des conditions de travail
- déroulement « normal » de carrière.
- changements limités, compris, accompagnés

Il est souhaitable que la démarche de prévention des risques psycho-sociaux repose sur cette vigilance envers les facteurs de bien-être au travail ; Lorsqu'elle est maintenue sur le long terme, elle est favorable à la productivité et à la santé de l'entreprise.

D.L.

> parole de psy

Faire face à une agression

Les agressions physiques dans le cadre du travail sont plus fréquentes qu'on ne l'imagine. Différents témoignages relatent des incidents très violents. Diverses professions sont à haut risque d'agression : agent d'accueil, concierge, agent de la paix, agent des transports publics, agents d'inspection sur le terrain

Comment détecter les premiers signes d'une éventuelle agression, comment réagir pendant et après ? Quelles en sont les conséquences ? Voici les questions auxquelles nous allons tenter de répondre dans cet article.

Pendant l'agression :

Difficile de donner de réels conseils pour diverses raisons : tout d'abord, les situations sont très différentes, et en règle générale les auteurs de violences sont sous l'emprise d'alcool, de stupéfiants, ou atteints de troubles psychiques, ce qui rend imprévisibles leurs réactions.

Dans tous les cas, l'usage de la force ou toute forme de réponse violente est à proscrire car elle n'entraînerait qu'une augmentation de l'agressivité.

On peut néanmoins conseiller certains comportements :

- Essayer de parler à l'agresseur d'une voix calme et posée
- Ne pas le regarder dans les yeux (ce qui peut être perçu comme un signe de défi)
- essayer au maximum de rester calme en utilisant la respiration, éviter les gestes brusques
- Essayer de se protéger physiquement si possible, garder une certaine distance par rapport à l'agresseur
- Laisser son agresseur parler, s'exprimer sans l'interrompre
- Essayer d'expliquer à l'agresseur qu'une tierce personne pourra mieux répondre à ses demandes (tenter au maximum de faire intervenir quelqu'un afin de vous faire aider)
- Eviter de laisser traîner des objets type clés, agrafeuse, cutter... sur le bureau qui pourraient être

utilisés comme projectiles.

Juste après l'agression :

- Prévenir les secours
- Prévenir sa hiérarchie
- Ne surtout pas rester seul les premières heures après l'agression
- Contacter le médecin du travail si possible
- Prendre contact avec un psychologue

Dans les jours qui suivent :

- Se faire aider dans les démarches
- Faire une déclaration d'accident de travail
- Réévaluer les risques en interne

Symptômes psychiques et physiques à surveiller :

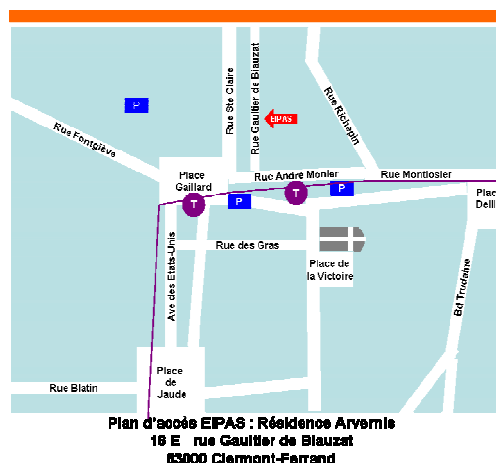
- Hypertension, sueurs....
- Emotions : peur, tristesse, angoisse...
- Réactions : reviviscences, tremblements, difficultés à parler, agitation, réactions de sursauts, troubles du sommeil..
- Repli, évitements, perte de confiance. Impression de ne plus avoir de maîtrise sur les événements à venir, sentiment de perte de contrôle. Perte du sentiment d'efficacité personnelle

L'intervention psychologique est indispensable lorsque l'on a été victime d'une agression physique. Le psychologue, de par son expertise, va permettre à la victime d'être écoutée, reconnue, sans jugement, d'avoir un espace à elle dans lequel elle pourra parler librement et ainsi réorganiser sa pensée.

L'objectif sera de lui permettre de commencer un travail d'élaboration psychique afin de comprendre et de mettre du sens sur ce qui s'est passé.

Ces entretiens permettront au patient de mettre de la distance avec l'événement traumatique, d'avoir un regard plus critique sur ses pensées ses comportements, et surtout de travailler la maîtrise de soi et de son destin.

A.S.



> actu EIPAS

Le 22 novembre 2016

Conférence à 20h au CRDP
15 Rue Amboise à Clermont-Ferrand

La souffrance éthique au travail

Avons-nous encore les moyens de faire un travail de qualité ?

Christian GODIN, philosophe

La souffrance éthique est un phénomène qui se répand aujourd'hui dans le monde du travail. Elle apparaît lorsque la personne vit des contradictions qui lui paraissent insolubles entre sa formation professionnelle et son travail effectif, entre son éthique personnelle et les normes techniques et économiques qui lui sont imposées. On s'interrogera sur les causes et les effets de ces sources de stress, ainsi que sur les remèdes possibles.

Contact

E-mail : contact@eipas.org

Pour un rendez-vous de consultation : **04 73 70 76 91**

Pour vous inscrire à une formation : **06 37 89 50 13**

Pour tout autre renseignement : **06 37 89 50 13**

www.eipas.org

Entrée gratuite