



mieux

vivre au travail

numéro 9
avril / mai / juin 2011

édito

Promouvoir les valeurs humaines au travail a du sens. C'est ce qu'affirme Chritina Maslach, pionnière dans le domaine de la prévention des risques psychosociaux, dans son livre «Burnout» qui vient de paraître en France. Cela permet d'optimiser la créativité et l'innovation et constitue une forte valeur ajoutée à court terme et à long terme pour l'entreprise. Comme le souligne le Bureau International du Travail, « Les entreprises qui auront le plus de chances de réussir à l'avenir seront celles qui aideront les travailleurs à faire face au stress et qui réaménageront soigneusement le milieu de travail afin qu'il soit mieux adapté aux aspirations humaines. »

D.L.

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.

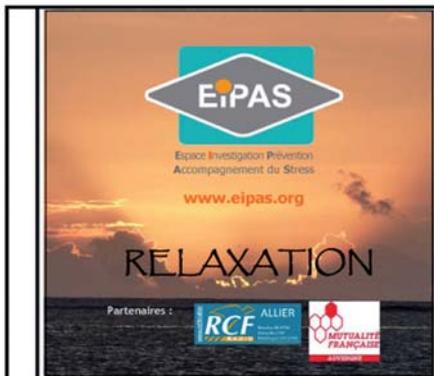
Dr. Bernadette Rodier, médecin du travail, médecin de prévention du Rectorat de l'Académie de Clermont-Fd.

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. : 06 37 89 50 13
Psychologues : Sylvie Bournel
Agnès Sabatier
Delphine Py
Psychologue stagiaire : Elodie Roebroek



L'association EIPAS a 3 ans

Le 17 février dernier, l'association EIPAS organisait une journée portes ouvertes à l'occasion de son 3ème anniversaire. Cette journée était introduite par Serge Ricard, Directeur Régional de la DIRECCTE Auvergne, qui a confirmé son soutien à l'association EIPAS pour l'année 2011. Grâce à ce partenariat, EIPAS propose aux entreprises de la région des sensibilisations gratuites :

- *Comment évaluer les risques psychosociaux ?*
- *Comment les prévenir ?*
- *Comment en rendre compte dans le document unique ?*
- *Comment conduire une démarche continue d'amélioration ?*
- *Pourquoi et comment cette démarche développe l'engagement professionnel et constitue un investissement sur l'avenir ?*

Ces questions s'imposent aujourd'hui à toutes les entreprises et en particulier aux PME et TPE qui se heurtent à des contraintes spécifiques.

EIPAS vous aide à répondre à ces questions et vous accompagne dans la démarche de prévention et dans la mise en place des mesures d'amélioration.

Parallèlement à ces solutions développées pour les entreprises, le Centre EIPAS accueille les personnes qui sollicitent une aide individuelle et leur propose des consultations psychologiques et de nouvelles ressources pour mieux vivre au travail :

- atelier relaxation,
- atelier sophrologie
- atelier affirmation de soi
- mesure de la cohérence cardiaque.

Toutes ces ressources individuelles ou collectives, proposées par EIPAS, vous ont été présentées et expliquées au cours de cette journée portes ouvertes, auxquels vous avez été nombreux à participer.

A cette occasion un CD d'exercices de relaxation créé en partenariat avec RCF Allier, a été offert à tous les visiteurs avec le soutien de la Mutualité Française Auvergne.

D.L.

> focus métier

Chauffeur routier

Une course contre la montre

Conduire un poids lourd, c'est le rêve de nombreux enfants. C'est pourtant un métier qui n'est pas dénué de contraintes ni de risques.

Un des premiers facteurs de stress pour le chauffeur routier réside dans la relation avec le client. Pour transporter 3,5 ou 15 tonnes il faut d'abord les charger. Etant responsable de la marchandise pendant le transport, le chauffeur surveille le chargement. Il arrive que la marchandise à charger ne soit pas prête à l'arrivée du transporteur. Pour le chauffeur, cela signifie un retard dans son planning de transport qui est minuté.



Un fois arrivé à destination, le déchargement ne doit pas être effectué par le chauffeur routier. Malgré cela, le client « récepteur » demande parfois au chauffeur de décharger le camion. Si le chauffeur refuse, le client peut retarder le déchargement et faire perdre du temps au chauffeur, il peut se plaindre du comportement du chauffeur, le transporteur peut perdre le client mécontent. Le plus souvent le chauffeur se plie donc au désir du client.

«La route» est aussi un facteur de stress important. Le chauffeur y passe toute sa journée de travail. Le risque d'accident est élevé. La route peut aussi être rendue plus dangereuse par les intempéries.

suite page 2 >>>

Maîtriser un poids lourd est difficile, et nécessite une anticipation plus importante qu'avec un véhicule léger. Certains itinéraires ne sont pas adaptés aux poids lourds. Le camion peut, par exemple, se trouver coincé sous un pont pour quelques centimètres manquants. Le poids lourd peut encore être immobilisé dans les embouteillages. La probabilité est forte de rencontrer des usagers de la route peu compréhensif ou non respectueux.

Le danger est encore important à l'arrêt. Des voleurs de marchandises ou de camions, de plus en plus armés, menacent ou agressent les chauffeurs. Le chauffeur routier reste constamment sur le qui vive.

Ce métier demande une hygiène de vie irréprochable et particulièrement en matière de sommeil. Les horaires différents et décalés (début de la journée de travail à minuit par exemple) demandent au chauffeur d'être vigilant à toute heure. Certains chauffeurs n'hésitent pas à se « doper » avec des boissons énergisantes.

Un autre facteur de stress inhérent au métier est l'éloignement familial. Le chauffeur connaît l'heure du départ mais non celle du retour.

Pour améliorer la sécurité de la conduite, les temps de travail et de repos sont réglementés et enregistrés par le chronotachygraphe ou «mouchard». Le temps de conduite ininterrompu est limité à 4H30 maximum. Le temps de repos est d'au moins 11h. Cette réglementation peut contraindre le chauffeur à arrêter son véhicule alors qu'il se trouve à 30 km de chez lui un vendredi soir. Le retour chez lui peut être à ses frais.

A part les contraintes d'horaires de livraisons, le chauffeur routier a une grande latitude décisionnelle. Il choisit son itinéraire (à l'exception des autoroutes) et gère son planning. Il a le plaisir de maîtriser un engin immense de plus de 3,5 tonnes. Il découvre des cultures et des paysages variés en parcourant la France et même l'Europe. Malgré cette course contre le temps, le métier de chauffeur routier est un métier de passion.

Lorsque nous croisons un poids lourd, pensons à tous ces aspects du métier de chauffeur routier...

Remerciements à Sébastien L.

S.B.

Savoir répondre aux critiques pour une meilleure gestion des conflits

Recevoir une critique est une épreuve difficile et qui, pourtant, peut s'avérer très utile pour qui la reçoit. Lorsque quelqu'un nous fait remarquer une erreur, ou nous montre que les choses peuvent s'envisager différemment, il nous faut écouter afin d'en tirer profit. Dans certains cas, la critique va nous permettre de nous améliorer.

La manière dont on réagit à une critique est liée à l'estime de soi. En effet, lorsque je réussis à accepter une critique (critique constructive bien sûr), c'est que j'ai pu discuter, échanger avec mon interlocuteur sur le bien fondé de cette critique. C'est donc que j'ai su m'affirmer.

“ Pour accepter une critique, il faut adopter un comportement affirmé ”

Inversement, si j'ai une faible estime de moi, je ne pourrai pas prendre le recul nécessaire à la bonne compréhension de la critique, et je vais avoir un comportement de « contre attaque ». Je reste sur un mode défensif. Je n'arrive pas à m'affirmer.

Il existe trois types de critiques différentes :

- Les critiques constructives : basées sur des faits
- Les critiques destructives : non justifiées, blessantes, touchant la personne
- Les critiques floues : la personne critiquée peut alors demander des précisions à celle qui émet la critique.

Quelle est l'attitude conseillée ?

Face à une critique constructive :

- **Ecouter** : J'écoute ce que mon interlocuteur a à me dire ; j'accepte d'avoir pu faire une erreur ; j'arrive à penser que les intentions de mon interlocuteur ne sont pas forcément négatives.
- **Réaliser l'enquête négative** : je pose des questions sur les faits reprochés.
- **Reconnaître** : je reconnais les faits reprochés. Dans cette démarche, il est important de rester empathique, ne pas être agressif, et ne pas contre-attaquer.

Face à une critique destructrice :

- **Ecouter** : J'écoute ce que mon interlocuteur a à me dire puis j'utilise la technique du DESC :
- **Décrire** la façon de formuler la critique : j'explique à mon interlocuteur en quoi sa critique est blessante.
- **Emotions** : j'exprime les émotions négatives que j'ai ressenties face à cette critique blessante.
- **Solutions** : je propose des solutions
- **Conséquences positives** : je peux développer des conséquences positives pour l'avenir si l'interlocuteur adopte des critiques constructives.

Face à une critique floue :

- **Ecouter** ce que mon interlocuteur a à me dire
- **Réaliser** l'enquête négative
- Répondre dans le vague
- Ne pas discuter

Voici, brièvement présentés, les points essentiels à suivre face aux trois types de critiques. Bien sûr, ce n'est qu'un résumé de la démarche réelle qui est plus complexe et nécessite un apprentissage, notamment à l'aide de jeux de rôle, tels ceux proposés à EIPAS.

A.S.



Centre EIPAS

16 E, rue Gaultier de Biauzat - 63000 Clermont-Fd

Contact

E-mail : eipas@orange.fr

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

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

Pour tout autre renseignement : 06 37 89 50 13

www.eipas.org

Le 11 avril 2011 Marcher, bouger pour mieux vivre au travail Conférence-débat

en partenariat avec

l'Agence Régionale de Santé Auvergne
la Direction Régionale Jeunesse, Sports et Cohésion Sociale
et la Mutualité Française Auvergne

à l'UFR-STAPS aux Céseaux - 63170 Aubière
de 14h30 h à 16h30

Avec la participation de

Pr Martine Duclos

Chef de service de Médecine du sport,
CHU de Clermont-Fd

Dr Marguerite Dupéchat

Médecin conseiller Direction Régionale
Jeunesse, Sports et Cohésion Sociale Auvergne

Entrée gratuite dans la limite des places disponibles