



# mieux vivre au travail

numéro 5  
avril / mai / juin 2010

**EIPAS vous invite à partager votre expérience**

*Des mesures de conciliation des temps professionnel et privé ont été mises en place dans votre entreprise ? Votre expérience est précieuse. Partagez-la avec toutes les entreprises de la région. En 2010, EIPAS élabore avec vous un livret de témoignages et de bonnes pratiques de conciliation des temps, avec le soutien de la Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité et de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.*

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. Marie-Christine RIOL, médecin du travail, médecin de prévention du Conseil Régional Auvergne.

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  
Psychologues : Sylvie Bournel,  
Agnès Sabatier  
Animatrice : Anne-Marie Héron



## Concilier les temps professionnel et privé pour mieux vivre au travail

Concilier les temps professionnel et privé : une épreuve renouvelée quotidiennement pour de nombreux salariés. Des solutions existent (télétravail, poste partagé, crèches interentreprises, services de la vie quotidienne ...). D'autres sont à inventer.

La conciliation des temps est un levier essentiel de prévention du stress au travail. Le temps privé doit s'articuler avec le temps professionnel pour préserver la vie familiale et pour permettre à chacun de prendre du temps pour soi.

Ce temps pour soi n'est pas du temps perdu pour le travail. Des études récentes ont démontré l'effet protecteur de la pratique d'une activité

physique régulière sur le stress au travail. Une activité physique modérée pratiquée régulièrement a un effet positif sur la santé ainsi que sur les performances intellectuelles.

De même, la pratique régulière d'une activité de loisir, plaisante et ludique réduit le niveau de stress. Cet effet protecteur serait lié notamment à certaines compétences psychologiques : savoir prendre du recul vis-à-vis de ses problèmes, savoir préserver sa vie familiale, savoir garder du temps pour son plaisir, savoir nouer et maintenir des relations sociales élargies en dehors du cadre de travail : un « savoir être » à cultiver au quotidien.

D.L.

### témoignage

*Chantal V.*

*Mon poste de dessinatrice me plaît mais ma relation avec ma direction est déplorable : aucune communication, stress permanent etc.... Je me confie à mon médecin traitant qui me donne l'adresse du Centre EIPAS. Depuis, grâce au travail que j'ai fait avec la psychologue, je suis sortie de mon placard. J'ai pris de l'assurance et j'essaie d'évoluer au sein de mon entreprise. J'ai appris à m'affirmer et à prendre du recul, ce qui m'a permis de développer de meilleures relations avec mes collègues et mes supérieurs. Maintenant ils me respectent et m'écotent.*

A.M.H.

> focus métier

## Serveur aux petits soins avec les clients

11h 45, c'est le début du service dans la brasserie, le stress monte. Le nombre de clients passe en quelques minutes d'un ou deux à cinquante ou soixante pour un seul serveur. Qui est arrivé en premier ? Le client lui, le sait et il est plutôt exigeant. Ne pas oublier qui a commandé la salade sans tomate, le steak bleu... Et chaque jour à midi c'est la même pression qui monte avant même l'arrivée des clients.

Les qualités d'un bon serveur : le sens du contact, la politesse, la rapidité, la mémoire, la forme physique, la patience, la bonne humeur et le sourire. Il doit savoir prendre du recul sur certaines attaques de clients très exigeants qui savent que « le client est roi ». Il lui faut faire preuve de « souplesse de caractère ». Que le client ait tort ou raison dans ses demandes ou revendications, il doit rester poli et respectueux.



Il travaille souvent en binôme sur une ou deux zones bien définies. Il doit avoir confiance en son collègue. Si cette relation de confiance ne s'établit pas, cela va générer un stress supplémentaire.

Le métier a évolué. Autrefois, le serveur était payé au pourboire, ce qui pouvait être motivant.

suite page 2 >>>

Plus il « faisait » de clients, plus ses revenus étaient élevés. Il était en compétition avec ses collègues. Aujourd'hui, il n'est plus motivé par les pourboires, mais plutôt par la performance, le professionnalisme. Des tensions peuvent apparaître entre ceux qui sont rapides et ceux qui sont un peu plus lents et qui recevront le même salaire.

Le serveur côtoie des personnes de tous horizons, il peut s'enrichir dans leur rencontre, il est autonome dans son poste de travail, il s'adapte aux demandes originales, son travail peut être varié. Au moment du coup de feu, il est un virtuose à notre service.

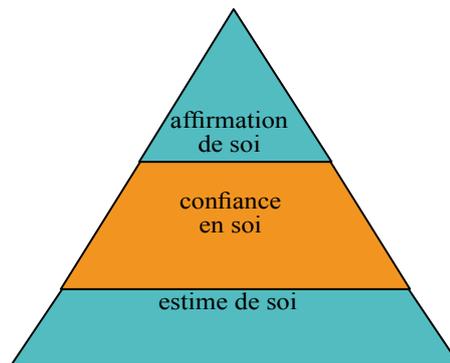
S.B.

# Plus de confiance moins de stress

## Améliorer la confiance en soi permet une meilleure gestion du stress

Dans nos sociétés occidentales, nous entendons souvent parler de « manque de confiance en soi » et de « stress ». Nous avons peut-être même été confrontés à une sorte de blocage qui nous a empêchés d'agir et a engendré des pensées dévalorisantes telles que « je n'y arriverai jamais », ou encore « je ne suis pas capable de »...

La confiance en soi peut se définir comme l'image que l'individu a de lui-même dans sa capacité à agir. Elle ne s'applique qu'aux actes. Elles se manifestent par des peurs, des inhibitions qui empêchent l'individu d'agir et engendrent un déficit au niveau de « l'affirmation de soi ».



La confiance en soi, coeur de la pyramide.

Plus une personne estimera qu'elle a les capacités pour réaliser une activité, moins sa crainte de l'échec ou du jugement d'autrui sera importante. Ainsi la confiance en soi va encourager l'individu à agir ; inversement,

oser agir augmente la confiance que l'on a en nous-mêmes. C'est un système de renforcement réciproque.

“ Oser agir augmente la confiance en soi. ”

On comprend donc, que la confiance en soi (même positive) est loin d'être un concept stable et figé par avance, c'est une perpétuelle fluctuation qui varie en fonction des expériences et des croyances que l'on a de nous même à un moment donné.

Le travail thérapeutique, proposé à EIPAS, va permettre à l'individu d'améliorer sa confiance en lui-même. Il va porter sur deux axes : d'une part sur les croyances négatives que la personne a sur elle-même (restructuration cognitive) et d'autre part sur ses comportements. Le thérapeute va amener progressivement le patient à se confronter aux situations redoutées (exposition graduée). Le fait de réussir à surmonter ces situations va permettre au patient de modifier les pensées dévalorisantes qu'il possédait sur ses propres capacités, ce qui va entraîner des répercussions très positives sur sa confiance en lui. Bien entendu, ce travail est effectué en collaboration avec le patient en fonction de ses objectifs et de son propre rythme.

A.S.

## Le rapport Lachmann

Il a été rendu le 19 février 2010. Voici ses propositions pour améliorer la santé psychologique au travail :

- Donner aux salariés les moyens de se réaliser dans le travail
- Préparer et former les managers au rôle de manager
- Valoriser de la performance collective
- Anticiper et prendre en compte l'impact humain des changements.
- Accompagner les salariés en difficulté.
- Mesurer les conditions de santé et sécurité au travail

Le rapport souligne l'importance de l'implication de la direction générale et de son conseil d'administration, de même que celle des partenaires sociaux.

## Le second plan santé au travail 2010-2014

Le PST2 a été présenté le 15 janvier 2010 par Xavier Darcos. Il a pour objectifs principaux :

1. Diminuer les expositions aux risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles
2. Développer une politique de prévention active. La prévention des risques psychosociaux en est l'un des axes majeurs.

19 mai 2010  
conférence EIPAS

du philosophe Christian GODIN

La solidarité dans le travail

de 18h30 à 20h30, à l'Auditorium de l'Ecole Supérieure de Commerce, 4 bd Trudaine, ClF'd

Entrée gratuite

La recherche de l'épanouissement personnel dans le travail est-elle incompatible avec le sens de la solidarité ? Ne devrait-on pas distinguer deux types de solidarité : l'une qui est contrainte, et qui correspond à un lien de dépendance, et l'autre qui est librement assumée, et qui repose sur les liens de sympathie ?

Le monde du travail aujourd'hui est en crise, mais aucune crise ne peut durer indéfiniment. La liberté et l'accomplissement de soi impliquent-ils nécessairement l'égoïsme et le repli sur soi ? Il semble que pour l'intérêt économique bien compris comme pour la réalisation de soi, la solidarité, loin d'être un obstacle ou un frein, représente une dimension indispensable.



## horaires d'ouverture du secrétariat

du lundi au jeudi de 14 h à 18 h

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

Tél. : 04 73 70 76 91 - www.eipas.org

www.eipas.org