



# mieux

## vivre au travail

numéro 26

Juillet—Août—Septembre 2015

### EIPAS en 2015

## 1 Au service des entreprises

- Des sensibilisations gratuites aux risques psychosociaux
- De nouvelles formations (consulter [www.eipas.org](http://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 : [menneteau@wanadoo.fr](mailto:menneteau@wanadoo.fr)

Des consultations psychologiques

- A Clermont-Fd et Thiers tel : 04 73 70 76 91
- A Riom, tel : 06 87 04 77 70
- A Issoire, tel : 06 69 03 93 55
- A Vichy et Yzeure, tel : 06 34 56 50 67

## 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, CHU 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



## Les espaces de discussion du travail

### De la prévention des RPS à l'amélioration de la QVT

**D**ifférentes méthodes peuvent être utilisées pour évaluer les risques psychosociaux dans l'entreprise. Quelle que soit la méthode, la démarche de prévention a pour finalité la mise en place d'actions d'amélioration.

La cartographie des pratiques de prévention des RPS que nous avons déjà évoquée dans un précédent numéro de *Mieux vivre au travail*, est la méthode qui conduit le plus directement à la construction d'un plan d'actions efficaces et bien adaptées aux problématiques du terrain puisqu'elles sont proposées par les acteurs eux-mêmes\*.

Cette méthode s'inscrit également particulièrement bien dans la démarche de mise en place d'espaces de discussion du travail, qui est le thème choisi cette année par l'ANACT pour la semaine Qualité de vie au travail du 15 au 19 juin 2015.

L'ANI du 19 juin 2013 définit « la qualité de vie au travail ...comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. »

La mise en place d'espaces de discussion du travail dans l'entreprise était un des axes de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juin 2013 vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail. Il propose de donner aux salariés la possibilité de s'exprimer sur leur travail, sur la qualité des biens et services qu'ils produisent, sur les conditions d'exercice et sur l'efficacité du travail.

Ces espaces de discussion sont des groupes de travail organisés entre salariés d'une entité homogène de production ou de réalisation d'un service. Les restitutions validées par le groupe sont portées à la connaissance de la hiérarchie et des instances représentatives du personnel.

Ces restitutions, issues des espaces d'expression, peuvent servir à faire évoluer l'organisation du travail.

L'ANI propose une liste de thèmes de discussion parmi lesquels : **La qualité de l'information partagée au sein de l'entreprise** **La qualité des relations sociales et de travail :**

- Reconnaissance du travail
- Respect, écoute des salariés
- Mise en place d'espaces de dialogue et d'expression des salariés
- Dialogue social aux différents niveaux (établissement, entreprise, groupe), rôle des Institutions représentatives du personnel
- Modalités de participation aux décisions.

>>>

\* voir [www.eipas.org/entreprises.php](http://www.eipas.org/entreprises.php)

### Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail

L'ANI du 19 juin 2013 a pour objectif de favoriser l'égalité d'accès à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle pour tous les salariés en fournissant un cadre qui permette d'identifier les aspects du travail sur lesquels agir.

L'ANI définit 3 mesures spécifiques à mettre en œuvre :

1. Atteindre l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
  2. Favoriser une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle
  3. Améliorer la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle dans le cadre du dialogue social pour contribuer à rendre l'entreprise plus compétitive.
- L'axe 3 préconise notamment d'encourager et favoriser l'expression des salariés sur leur travail en créant des espaces de discussion.

Cet ANI prolonge et rapproche les précédents sur la mixité et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes du 1er mars 2004, sur le stress au travail du 2 juillet 2008 et sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail du 26 mars 2010.

Il constitue une étape supplémentaire comportant des dispositions expérimentales. Cette étape fait l'objet d'un accord à durée déterminée de 3 ans.

### >>> La qualité du contenu du travail :

- Autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité

- Enrichissement des compétences

- Sens donné au travail

### La qualité de l'environnement physique :

- Sécurité

- Ambiances physiques

### La qualité de l'organisation du travail :

- Qualité du pilotage

- Capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des problèmes

- Rôle et appui du management de proximité

- Anticipation de la charge de travail pour sa gestion optimale

- Conséquences de la généralisation des nouvelles technologies de l'information et de communication

- Anticipation des conséquences des mutations et restructurations des entreprises sur la qualité de vie au travail et l'emploi

### Les possibilités de réalisation et de développement personnel :

- Formation

- Acquis de l'expérience, développement des compétences, déroulement de carrière

- Prise en compte des diversités

### La possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle :

- Prise en compte de la parentalité (au cours de la vie professionnelle)

- Attention portée à la conciliation vie professionnelle/vie personnelle

- Rythmes et horaires de travail

- Attention portée aux temps sociaux (transports, accès aux services)

Ces thèmes sont pour la plupart convergents avec ceux qui sous-tendent la démarche de prévention des RPS.

Il apparaît aujourd'hui souhaitable d'aborder la prévention des RPS sous l'angle des pratiques qui permettent d'optimiser le fonctionnement collectif et de préserver la qualité de vie au travail. La méthode de cartographie des pratiques de prévention des RPS présente de nombreux avantages, notamment celui de constituer un espace de discussion mis à disposition des salariés, qui leur donne la possibilité d'être acteurs de leur mieux être au travail.

D.L.

## > parole de psy

Comme nous l'avons évoqué dans l'article précédemment, faire une demande est une démarche banale, fréquente, et qui, en même temps, peut s'avérer très difficile à formuler.

L'objectif est d'arriver à trouver le parfait équilibre entre l'empathie, la précision, la révélation sur soi, et parfois la proposition de compromis. Cela permet à la fois d'accroître l'attention de l'interlocuteur et en même temps d'augmenter les chances qu'il accepte.

### Exemple 1

Un salarié doit demander à son patron de partir plus tôt de son travail.

Dans un premier temps, afin de formuler au mieux cette demande, il est important d'identifier les droits de l'interlocuteur et les siens :

Droit du salarié : demander (droit)

Droit du patron : refuser ou accepter (droit)

Ensuite, il va falloir essayer de laisser le moins de place possible aux interprétations du message par l'autre (ici, le patron) et diminuer le risque de justification ou de dérive. Pour cela, il est préconisé de préparer sa demande (par écrit, par exemple) afin d'éviter l'improvisation.

### Formulation possible de la demande :

« Bonjour, puis-je vous parler un instant ? (**demande d'autorisation**)

« Je suis embêté(e) de vous demander cela (**évocation de ses émotions, facultatif dans ce cas**), mais, serait-il possible que je parte cet après-midi un peu plus tôt que d'habitude, c'est à dire à 16H au lieu de 17H30 ? » (**demande claire, directe et précise**)

« Je comprends que ma demande puisse être gênante par rapport à l'organisation. (**empathie**)

### Hypothèses de réponses :

#### → Acceptation

Patron : « D'accord »

Salariée : « Je vous en remercie » (**terminer chaleureusement la conversation**)

#### → Refus flou

Patron : « Ça ne m'arrange pas »

Salariée : « Je suis désolé(e) d'insister, mais c'est très important pour moi de pouvoir sortir à 16H (**disque rayé et révélation de ses sentiments**)

## Formuler une demande (suite)

### Quelques exemples

#### → Refus clair

Patron : « Non, ce n'est pas possible »

Salariée : « Je suis déçue qu'on ne trouve pas un arrangement. Je vous remercie de m'avoir reçu. » (**révélation de ses sentiments et mettre fin à la conversation de manière polie**)

Dans cet exemple, le plus difficile est d'accepter l'idée que la personne a le droit de refuser la demande. Il semble nécessaire, en amont, de s'entraîner à cette possibilité.

👉 Trouver l'équilibre entre l'empathie, la précision, la révélation sur soi... et se préparer à accepter un refus éventuel. 👉

### Exemple 2

Un salarié surchargé demande à son collègue de lui prendre quelques dossiers.

L'identification des droits et des devoirs est la même que précédemment.

« Bonjour, puis-je te demander un service ? (**demande d'autorisation**)

Te serait-il possible de me prendre quelques dossiers urgents que je ne pourrai pas traiter aujourd'hui ?

(**demande claire, directe et précise**). Je sais que tu as beaucoup de travail toi aussi et je comprendrais que tu refuses, mais j'avoue que cela me rendrait un grand service (**révélation de ses sentiments et empathie**).

Dans cet exemple, le salarié accepte l'idée que son collègue puisse refuser et lui reconnaît son droit verbalement. Cela permet de baisser les éventuelles tensions entre eux.

En ce qui concerne le refus, on est dans les mêmes hypothèses que précédemment, car même si l'on donne la possibilité à l'autre de refuser, on a le droit d'exprimer sa déception.

A.S.

## > actu EIPAS

### Le 24 novembre 2015

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

## La harcèlement

Un nouveau fait de société  
Christian GODIN, philosophe

Est-on en présence d'un nouveau fait de société, symptôme de relations sociales de plus en plus dures, ou bien s'agit-il d'une sensibilité exacerbée à l'égard de situations considérées jusque-là comme banales ou normales ?

Comment démêler le vrai et le mensonger dans les dénonciations de harcèlement ?

Comment peut-on sortir d'une situation de harcèlement ou prévenir son développement dans le cadre professionnel ? C'est à ces questions que nous nous efforcerons de répondre.

Entrée gratuite



Plan d'accès EIPAS : Résidence Arvémis  
18 E rue Gauthier de Blauzac  
63000 Clermont-Ferrand

### Contact

E-mail : [contact@eipas.org](mailto: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](http://www.eipas.org)

## > actu EIPAS

### Le 17 septembre 2015

de 18h à 20h

Dans les suites de la conférence du 9 avril 2015

## Le corps stressé est en danger

Comment le libérer ?

### Atelier\* pratique animé par

Michel de Saint Rapt et Philippe Bidet, Kinésithérapeutes  
de l'association des kinésithérapeutes préventeurs KAP 63

Comment protéger son corps  
au cours des gestes et des postures  
de la vie quotidienne,  
en canalisant le stress  
et en exprimant ses émotions ?

Participation : 10 € payables à l'inscription

Renseignements et inscription : [contact@eipas.org](mailto:contact@eipas.org)

\*Limité à 20 participants