



IDENTIFIER LES SITUATIONS DE TRAVAIL PÉNIBLES

Certains contextes demandent un engagement trop coûteux des personnes pour faire leur travail. Le risque de TMS est renforcé lorsque persistent des sollicitations physiques trop fortes, des difficultés et tensions, des marges de manœuvre réduites.

Identifier les difficultés et tensions vécues par les salariés dans l'exercice de leurs missions permet d'identifier les situations à risque de TMS.

Comment agir ?

L'enjeu est d'organiser un dialogue régulier avec les salariés sur leurs difficultés.

Il est possible de s'appuyer sur des données connues au sein de la structure :

- remontées spontanées, individuelles ou collectives ;
- remontées organisées ;
- analyse des accidents du travail...

Différents points d'entrée sont possibles :

- les représentants des salariés, membres du CHSCT et/ou délégués du personnel ;
- les remontées spontanées des salariés ;
- les remarques négatives du public ou des familles ;
- les difficultés rencontrées par les salariés, les incidents ;
- les accidents du travail ;
- les alertes du médecin du travail...

Pour aller plus loin :

- **Fiche-repères F « S'appuyer sur des données de différentes natures »**
- **Fiche-repères G « Organiser la remontée des difficultés des salariés »**

Nous vous proposons deux outils pratiques permettant de structurer la remontée de ces informations :

- **Fiche-outil D « Grille d'analyse des accidents du travail »**
- **Fiche-outil E « Fiche d'incidents »**



Point d'attention

Organiser un dialogue ouvert avec les salariés sur les difficultés qu'ils rencontrent nécessite de clarifier les objectifs de ces échanges. L'enjeu est de créer un climat favorable à une implication active des salariés. Pour cela, il faut éviter de susciter des craintes, être clair sur l'usage qui sera fait de ces remontées, et même apporter la preuve, dans le temps, de l'intérêt de ces échanges.

Le fait que la démarche soit portée de façon conjointe par la direction et les représentants des salariés peut être un point d'appui pour conforter cette dynamique.

Ce processus, au-delà de la prévention des risques professionnels, amène à une meilleure connaissance et reconnaissance du travail. La reconnaissance contribue fortement au bien-être au travail des salariés.



Un double objectif

Les informations qui remontent sur les situations de travail pénibles constituent tout d'abord, bien entendu, des chantiers à traiter au fur et à mesure. Ces chantiers peuvent être du ressort du Comité TMS ou nécessiter des arbitrages dans le cadre des discussions entre direction et CHSCT.

Il est important également de procéder périodiquement à une analyse globale de ces remontées, et de soumettre ces informations au CHSCT.

Un exemple dans l'aide à domicile

Le « Comité TMS » est saisi d'une situation de tension avec un bénéficiaire sur l'organisation des courses (volume, caddie inadapté, etc.). Un compromis est difficilement trouvé avec le bénéficiaire pour étaler les courses dans le temps. Ce niveau de solution directement lié au problème est du ressort du Comité TMS.

Cependant, pour éviter que cette situation ne se reproduise, la question des courses est après cet incident prise en compte dès la prise en charge d'un nouveau bénéficiaire et intégrée au contrat passé avec celui-ci. Cette solution plus globale fait l'objet d'un échange au sein du CHSCT.

Enfin, l'ensemble des incidents traités par le Comité TMS est remonté chaque trimestre au CHSCT. Dans ce cadre, cette instance peut évaluer si la question des courses est un problème isolé ou récurrent.