



S'APPUYER SUR DES DONNÉES DE DIFFÉRENTES NATURES

Identifier les difficultés et tensions vécues par les salariés dans l'exercice de leurs missions peut se faire par différents moyens.

Le premier d'entre eux est constitué par les remontées spontanées effectuées par les salariés eux-mêmes.

REMONTÉES INDIVIDUELLES

Un exemple dans l'aide à domicile

Une association d'aide à domicile intervient auprès d'une bénéficiaire d'environ 40 ans, qui a eu un cancer et ne peut plus assumer les tâches ménagères. Elle est très exigeante sur ce sujet. Elle bénéficie d'une intervention de deux heures par semaine, qu'elle paye elle-même.

Le temps alloué est jugé insuffisant par les aides à domicile pour satisfaire toutes ses demandes. Les salariées doivent travailler très rapidement, et la bénéficiaire est en permanence « sur leur dos » pour contrôler ce qu'elles font et préciser ses exigences.

Les salariées qui interviennent chez cette bénéficiaire demandent toutes à être déchargées de cette intervention lors de l'établissement des plannings. C'est la difficulté à trouver des intervenantes qui amène la responsable de secteur à faire remonter cette situation auprès du comité TMS.

REMONTÉES COLLECTIVES

Un exemple en crèche

Dans une crèche, les repas des enfants les plus grands se passent autour de grandes tables où s'installent huit enfants et un adulte. Le niveau sonore est élevé. Les salariées sont accroupies sur de petites chaises et doivent se lever en permanence pour se rapprocher d'un enfant à aider.

Les repas sont vécus comme un moment fatigant. En réunion d'équipe, plusieurs salariés se plaignent de cette situation.

L'équipe décide de se saisir de cette question pour faire évoluer l'organisation des repas.



Un autre moyen est d'organiser de façon volontariste des remontées sur les difficultés au travail.

REMONTÉES ORGANISÉES

Un exemple en EHPAD

Dans un EHPAD, le « Comité TMS » souhaite avoir une vision large des difficultés et contraintes vécues par les salariés. Un questionnaire ouvert est diffusé. Les salariés sont invités à exprimer, de façon anonyme, ce qu'ils trouvent difficile ou fatigant, et ce qui renforce ou allège leurs contraintes de travail.

Les réponses sur ces éléments qui renforcent ou allègent le sentiment de pénibilité font apparaître les relations entre collègues comme principal élément négatif (« désaccords, conflits avec les collègues », « difficultés relationnelles avec les collègues », « manque de reconnaissance, d'écoute », « manque de communication interne ») mais aussi comme principal élément positif (« aide des collègues », « échanges sur les pratiques professionnelles », « bonnes relations avec les collègues »).

Ce diagnostic permet d'orienter la réflexion et de travailler sur ce qui peut aider à renforcer les relations de travail.

Enfin, un autre moyen consiste à analyser des accidents ou incidents après leur survenue. Il s'agit alors de situations concrètes qui ont affecté la santé des salariés ou qui auraient pu le faire.

ANALYSE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Un exemple en EHPAD

Dans un EHPAD, le « Comité TMS » constate que plusieurs accidents du travail ont lieu lors des tâches d'accompagnement des gestes de la vie quotidienne des résidents (toilettes ou transferts), et occasionnent des problèmes de dos. Un compte-rendu synthétique de l'accident est effectué systématiquement, avec l'agent concerné et une assistante de direction en charge de la qualité.

Quelques accidents du travail récents sont ciblés. Une salariée effectuant une toilette au lit s'est fait mal au dos en faisant pivoter la résidente. Elle a 9 jours d'arrêt de travail. Une ASH a effectué un transfert du lit au fauteuil. La résidente, suite à une forte douleur dans la jambe, est déstabilisée et glisse. L'ASH la rattrape et la « coince avec le fauteuil roulant ». En se relevant, elle sent une douleur dans le dos : « Mon dos a craqué ». Elle a 12 jours d'arrêt de travail. Une AMP a effectué un transfert du fauteuil de douche au fauteuil. L'accident n'entraîne pas d'arrêt de travail, mais une douleur dans le dos.

Le comité TMS décide de travailler plus précisément sur l'analyse des transferts et de l'organisation du travail de façon plus générale.