



## ORGANISER LA REMONTÉE DES DIFFICULTÉS DES SALARIÉS

### Pourquoi ?

Identifier les difficultés et tensions vécues par les salariés dans l'exercice de leurs missions constitue le meilleur moyen de repérer les situations à risque de TMS.

### Par quels moyens ?

De nombreux moyens sont possibles pour organiser le dialogue avec les salariés sur leurs difficultés. Toutes les actions proposées ici ont été expérimentées par des structures de l'ESS. Chacun peut s'inspirer de cette liste pour choisir une ou plusieurs actions à mettre en place, en fonction du contexte.

Que faire ?	Pourquoi ?	Comment ?
Associer les représentants des salariés, CHSCT et/ou délégués du personnel	Les représentants des salariés, étant salariés eux-mêmes, peuvent engager le dialogue avec les salariés hors de toute relation hiérarchique, et recueillir des éléments que les salariés hésitent à confier à leur encadrement, y compris en termes de vécu	Enquêtes menées par le CHSCT Affichettes d'information des représentants du personnel Permanences
Associer des salariés de différents métiers au « Comité TMS »	Il peut être intéressant d'associer au comité TMS des salariés des métiers les plus exposés (aide à domicile, lingère, aide de cuisine...)	Appel au volontariat Démarches ciblées auprès de salariés, du fait de leur ancienneté par exemple
Prendre en compte les remontées spontanées des salariés	Les difficultés rencontrées par les salariés font parfois l'objet de retours ou de plaintes en direction de l'encadrement de proximité et/ou des délégués du personnel	Sensibilisation de l'encadrement et des délégués du personnel à l'intérêt de faire remonter ces informations au « Comité TMS »

Que faire ?	Pourquoi ?	Comment ?
<b>Prendre en compte les remontées négatives du public ou des familles</b>	Les événements qui engendrent un mécontentement de la part du public ou des familles sont souvent révélateurs de situations de débordement, où les salariés n'arrivent plus à gérer l'ensemble des contraintes rencontrées	Communication des retours négatifs du public au Comité TMS une fois les plaintes traitées
<b>Organiser un questionnaire large en direction des salariés</b>	Donner la parole à tous les salariés permet d'avoir une représentation d'ensemble  Les conclusions des investigations peuvent faire l'objet d'échanges en réunions avec les salariés	Questionnement ouvert sur ce qui est vécu comme difficile ou fatigant Soit par écrit (nominatif ou anonyme) Soit par oral (réunions d'équipes, entretiens annuels...)  Organisation d'échanges en réunions avec les salariés
<b>Mettre en place des outils permettant la remontée systématique de leurs difficultés par les salariés</b>	Cette remontée est le meilleur moyen d'identifier les situations à risque de TMS  Le caractère systématique des remontées permet de bien détecter et régler les problèmes au fur et à mesure	Fiches d'incidents à faire circuler Cahiers d'incidents dans les services Boîte aux lettres Information en réunions de services Information avec les bulletins de salaires
<b>Analyser les accidents du travail</b>	La survenue d'accidents du travail peut révéler l'existence de facteurs de risque TMS	Fiche d'analyse des accidents du travail
<b>S'appuyer sur le médecin du travail</b>	Le médecin du travail, par les visites médicales régulières ou liées à des arrêts de travail, connaît la dégradation de l'état de santé des salariés avant qu'elle n'ait un impact sur le travail	Echanges entre la direction et le médecin du travail  Alertes du médecin sur des situations individuelles ou collectives  Echanges autour des restrictions d'aptitudes