

ASPECTS DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

Etats généraux de la Bienveillance

Besançon – 15 novembre 2012

Madeleine MAS

Les risques psychosociaux

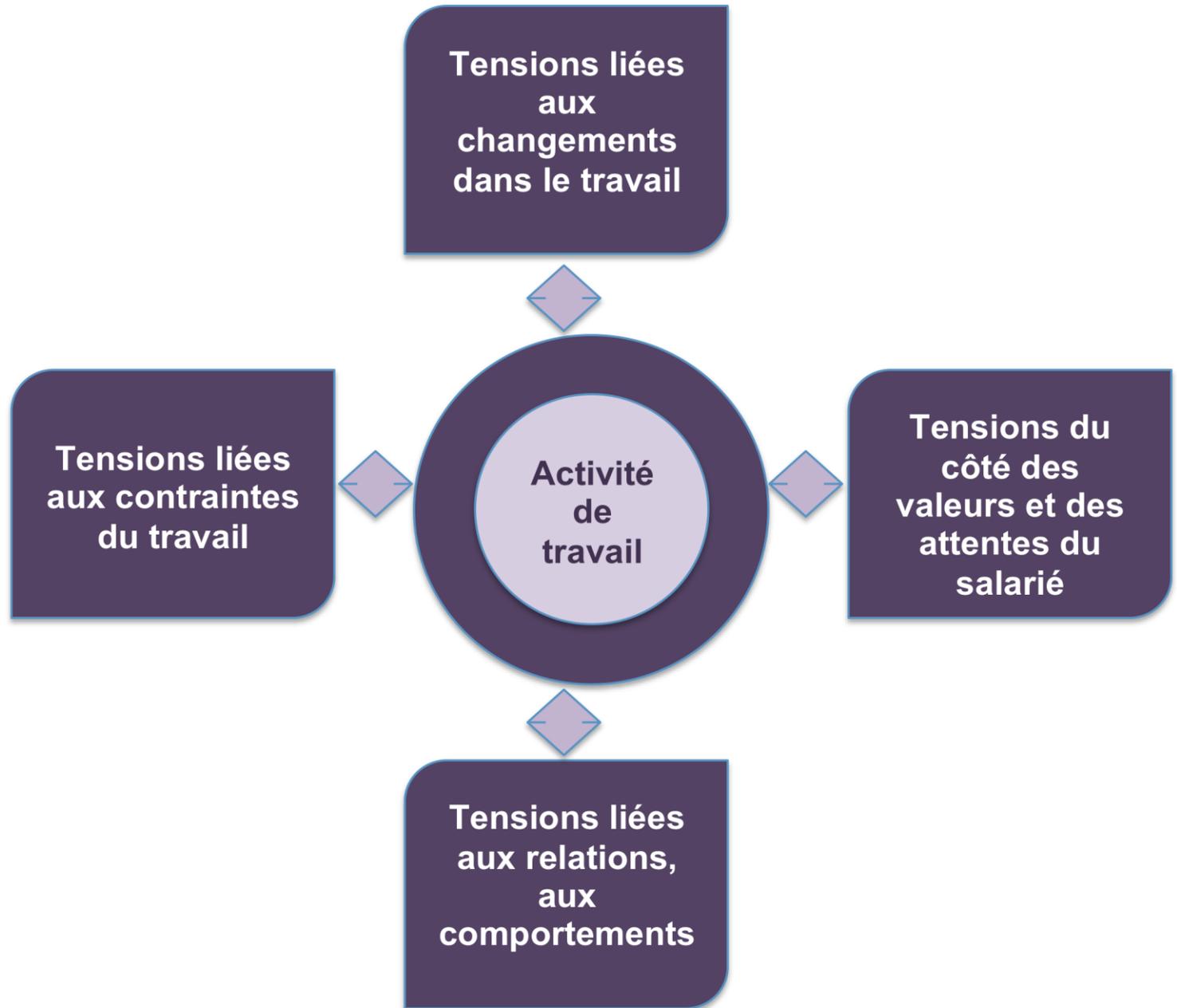
Les principales causes de mal-être au travail*

* Sondage CSA/ANACT - 2009



- L'expression de risque psychosocial, ne recouvre pas seulement les situations de stress au travail, elle évoque diverses **situations de mal-être, de ressenti négatif par rapport au travail.**

Les RPS naissent d'un ensemble de tensions dans le travail



Les changements dans travail

Les mutations internes et externes aux établissements :

- Le fonctionnement en mode projet (réglementation 2002-02)
- Les exigences de reporting
- L'évolution du profil des personnes accueillies

- L'évolution induite du contenu du travail, s'accompagne de nouvelles exigences pour le personnel, qui peut être facteur de difficultés

- **Le nécessaire développement de compétences**
 - L'écrit prend une place importante : des exigences de formalisation et de reporting
 - La difficulté face à l'écrit de certaines populations est encore souligné malgré les formations suivies

Les changements dans travail

- Il faut introduire des temps dans l'activité pour la préparation des projets qui se décomptent de l'accompagnement : le **sentiment de pénaliser la personne dans son accompagnement**
- Des **décalages entre le prescrit et le réel** : le contenu du projet individuel, cadre prescripteur de l'accompagnement de la personne adulte ou l'enfant VS le travail réel d'accompagnement qu'il est possible de faire
- La représentation de l'accompagnement à mener auprès de la personne : la souffrance peut naître de différences de conception

Les changements dans travail

- L'évolution des populations accueillies : des difficultés individuelles et des sources de tension dans les équipes
 - Entre maladie mentale et handicap mental
 - le vieillissement

« le constat d'impuissance » - « Je ne sais plus faire »

L'enjeu de maintien/développement des compétences

La nécessité de **s'accorder collectivement sur des formes de comportement**

Les tensions qui naissent des contraintes dans le travail

Ce qui caractérise les activités :

- Accompagnement individuel dans une activité de groupes : confrontation simultanée à des pathologies, à des troubles différents, à des besoins différents
- L'exigence de participation des usagers et des familles
- Gestion récurrente de situations conflictuelles dans les groupes
- **Une charge de travail souvent vécue de plus en plus importante :**
 - Forte sollicitation sur les 3 plans : mental, physique, psychique,

Les tensions qui naissent des contraintes dans le travail

- Des durées d'exposition qui vont favoriser l'épuisement
 - Quid de la compatibilité entre certaines durées (amplitudes) de travail, le contenu du travail et les formes d'organisation ?
- L'absence d'évolution dans le travail
- L'impact de l'âge du personnel dans des conditions d'exercice à fortes exigences

Tensions qui naissent de discordances dans les valeurs ou dans les attentes

L'engagement : des valeurs portées par chacun & intrinsèquement mobilisatrices

La crainte d'une dégradation des valeurs est exprimée :

- L'évolution de l'institution, les nécessités économiques sont souvent associées à la dégradation des valeurs initiales sur lesquelles convergeait le collectif

Réengager une réflexion sur les valeurs autour du projet d'établissement est souvent sollicité

Tensions qui naissent des relations et des comportements dans le travail

- Le soutien collectif des pairs toujours plus ou moins présent
- Les difficultés du soutien managérial & le surdimensionnement des attentes vis à vis de la hiérarchie
- Le besoin de partage des pratiques : des temps d'échange souvent insuffisants
- Le besoin d'un temps pour exprimer le vécu de situations individuelles : un moyen de prévention pas toujours formalisé

En synthèse

- Promouvoir la qualité de vie au travail dans un souci de prévention c'est avant tout construire des situations de travail en accord avec les capacités humaines.
- Au moyen de pratiques collaboratives et d'actions :
 - D'accompagnement du changement et des évolutions inhérentes à toute organisation
 - De recherche d'efficacité de l'organisation du travail
 - Sur la gestion de la charge de travail
 - De « ressourcement »
 - Sur les formes de management et de dialogue social