

Fanny ARNAUD

Docteure en psychologie, LAPCOS, Université Cote d'azur, fanny.arnaud@univ-cotedazur.fr

## Pouvoir agir au travail ?

Dans son récent rapport intitulé *L'activité des Services de Prévention et de Santé au Travail en 2022*, le Ministère du travail, de la Santé et des Solidarités dénombre **plus de 17 millions de salariés suivis par les SPST pour environ 500 ergonomes** - potentiellement frustrés, donc...

En effet, à ces conditions, l'efficacité de l'intervention ergonomique est restreinte (eg. durée). Dans un tel contexte, **nous proposons aux ergonomes initialement formés à « comprendre le travail pour le transformer » (Guérin et al., 1997) d'apprendre plutôt à « discuter le travail pour pouvoir agir » (Barcellini, 2017).**

## Une formation-action en 5 séances de deux heures

<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Séance 1 :</b> Sélectionner une situation de travail pour améliorer sa QVT</li><li><b>Séance 2 :</b> Analyser sa situation de travail et ses émotions au travail</li><li><b>Séance 3 :</b> Rechercher des solutions et rédiger des plans d'actions</li><li><b>Séance 4 :</b> Exprimer les solutions aux acteurs concernés</li><li><b>Séance 5 :</b> Faire son retour d'expérience et se préparer à l'autonomie</li></ul>	<b>DEMANDE</b> (Ce que je dois faire) : <b>Recevoir les patients en entretien confidentiel</b>		
	<b>SITUATION DE TRAVAIL</b> (Ce que j'arrive à faire) : <ul style="list-style-type: none"><li>- Je n'ai pas mon propre bureau pour recevoir les patients</li><li>- Donc je réserve des salles avec le logiciel de la boîte</li><li>- Souvent, au moment où le patient arrive, la salle que j'ai réservée est occupée.</li></ul>		
	<b>ENTREPRISE</b> (Les moyens qui sont ou pas à ma disposition) <b>Sous-utilisation du logiciel de réservation Bureau individuel</b>	<b>PENSEES</b> (Ce que je me dis) <b>« C'est n'importe quoi »</b> <b>« Je fais mal mon travail »</b>	<b>TRAVAILLEUR.SE</b> (mon état du moment et mes ressources) <b>Mes compétences professionnelles</b> <b>Ma conscience professionnelle</b>
	<b>RESULTATS</b> (Sur la Quantité / Qualité) <b>Image dégradée</b>	<b>EMOTIONS</b> (Ce que je ressens) <b>Je ressens de la honte</b>	<b>CONSEQUENCES</b> (sur vous puis sur vos collègues) <b>Démotivation</b> <b>Fatigue morale</b>
	<b>COMPORTEMENTS</b> (Ce que je fais ou pas) <b>Je m'excuse auprès du patient</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Lorsque je dois recevoir un patient en entretien individuel, je réserve une salle sur notre logiciel. Pourtant il arrive que cette salle soit occupée le jour du RDV. Face à cette situation, je m'excuse auprès du patient que je ne peux recevoir... (situation de travail)</li><li>...et je ressens de la honte (émotions)</li><li>J'aurai besoin de préserver l'image de notre entreprise et conserver ma motivation au travail (résultats et conséquences)</li><li>Pour cela, je vous propose de discuter la possibilité d'obtenir mon bureau individuel (solution entreprise vs. individuelle)</li></ol>	

### Objectifs d'apprentissage par séance de la formation (à gauche) et résultats de la séance 2 et 4 (à droite)

Le schéma à 5 carrés (séance 2) est basé sur le modèle d'analyse de l'activité (Leplat & Cuny, 1977), il a été modifié comme support à la formation de manière à être complété par les participants à partir d'éléments du discours sur leur travail. L'expression de la demande de changement (séance 4) rédigée par les participants suit des recommandations issues de la littérature relative aux compétences émotionnelles (Mikolajzack et al., 2019)

## Est-ce efficace, est-ce suffisant ?

Une étude longitudinale de 15 semaines menée auprès de 8 cadres de santé montre **une augmentation du capital psychologique et du bien-être au travail après la formation**. En parallèle, **le sentiment d'efficacité personnelle (SEP) des participants est diminué**, signe potentiel de leur perte de contrôle sur les prises de décisions à venir qui correspondront (ou pas) à leur demande.

**L'engagement préalable des décideurs à donner suite à l'expression des salariés doit alors intégrer la méthodologie des espaces de discussion sur le travail.**

Références et +

