

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL TOUS IMPLIQUÉS, TOUS ACTEURS !

En période de crise sanitaire, la qualité de vie au travail (QVT<sup>1</sup>) peut être malmenée : pratique contrainte du télétravail exercé dans des conditions parfois difficiles, cohésion d'équipes mise à mal, sentiment d'isolement, difficulté de déconnexion engendrant un déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée, etc.

Et si nous profitons de cette expérience pour réfléchir à la qualité de vie au travail et à la manière dont chacun de nous, quels que soient son positionnement dans la chaîne hiérarchique et sa fonction, peut contribuer à l'améliorer ?

Quelques pistes de questionnement et d'action possibles sont proposées dans cette fiche, selon 3 axes.

<b>► Relations professionnelles / Climat « social »</b>	
<b>Questionnements</b>	<b>Pistes d'action</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sur quelles valeurs les relations que j'entretiens avec mon manager sont-elles fondées ?</li> <li>● Suis-je une ressource pour mes collègues / mes pairs / mon manager (confiance, solidarité, entraide...) ?</li> <li>● Mes collègues constituent-ils une ressource pour moi (confiance, solidarité, entraide...) ?</li> <li>● Comment pourrais-je améliorer mes relations avec les interlocuteurs internes et externes (usagers notamment...) ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Je développe des relations basées sur la confiance, la bienveillance et le respect de l'autre. Avec mon manager j'instaure des relations fondées sur la loyauté, le rendu compte régulier et la formulation de propositions .</li> <li>● La solidarité et l'entraide au sein d'un collectif de travail se construisent mutuellement et progressivement. Si je suis moi-même une ressource, j'inciterai, probablement, mes collègues à l'être pour moi.</li> <li>● Si la réponse est non, j'exprime de façon assertive<sup>2</sup> mes besoins.</li> <li>● Je garde en tête que, dans toute situation professionnelle, le recours aux principes de la communication non violente (énonciation claire et posée des faits et du problème rencontré assortie d'une proposition de solution) est souhaitable. Des formations à cette forme de communication et à la gestion des émotions peuvent constituer des pistes pour diminuer mon niveau de stress.</li> <li>● Je sollicite la hiérarchie si les agressions sont récurrentes.</li> </ul>

*1La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leur organisation se transforme (Accord National Interprofessionnel, juin 2013). Une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail contribue à prévenir les RPS (stress, violences internes et externes...) qui résultent principalement d'une tension entre les ressources dont dispose un salarié et les contraintes imposées par l'organisation.*

*2La communication assertive doit être entendue comme la capacité à exprimer ses sentiments et à affirmer ses droits tout en respectant ceux des autres.*

## ▸ Contenu du travail, compétences / Parcours professionnel, motivation

Questionnements	Pistes d'action
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mes objectifs professionnels ont-ils besoin d'être clarifiés ? Ma charge de travail, mes niveaux d'autonomie, d'initiative, de responsabilité...devraient-ils être revus ?</li> <li>● Ma motivation, mon intérêt au travail sont-ils émoussés ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Je sollicite de mon manager : <ul style="list-style-type: none"> <li>– une clarification de ma fiche de poste, de mes missions/ activités ou de mes objectifs , sans attendre l'entretien professionnel annuel.</li> <li>– Davantage d'autonomie en argumentant sur la plus-value possible pour moi, pour lui et pour le collectif.</li> </ul> </li> <li>● Je fais en sorte de prioriser mes activités, d'alterner les activités motivantes et celles qui le sont moins, d'adapter mon propre niveau d'exigence à ce qui m'est demandé (pas de sur-qualité).</li> <li>● Acteur de mon parcours professionnel, je peux envisager une mobilité après échanges avec ma hiérarchie, mes collègues, le bureau des RH, un conseiller mobilité carrière...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ai-je les connaissances nécessaires pour faire un travail de qualité ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dans la négative, je propose à mon manager les modalités de professionnalisation les plus adaptées à mes besoins et au fonctionnement du service.</li> </ul>

## ▸ Santé au travail / Égalité professionnelle

Questionnements	Pistes d'action
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ai-je conscience des risques professionnels inhérents à mon emploi/métier ? Est-ce que je les prends suffisamment en compte ?</li> <li>● Suis-je à l'écoute de mes signaux faibles (mal de dos, fatigue physique, psychique...pouvant annoncer une dépression ou un burn-out) ?</li> <li>● Est-ce que je respecte l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle de mes collègues, de ma hiérarchie ?</li> <li>● Ai-je trouvé un équilibre entre ma vie professionnelle et ma vie personnelle ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Au besoin, je demande un échange avec les acteurs pouvant constituer une aide : hiérarchie, animateur sécurité prévention, médecin de prévention...</li> <li>● Si nécessaire, je suis une formation pour connaître et prévenir les risques et/ou je sollicite une adaptation du matériel, des équipements de sécurité. Je vérifie l'ergonomie de mon poste de travail avec l'aide de l'animateur sécurité prévention ou du médecin de prévention.</li> <li>● Si ces signaux existent j'en recherche, sans attendre, la cause et je demande un échange avec les acteurs concernés ou pouvant constituer une aide (hiérarchie, collègues, médecin de prévention...).</li> <li>● J'évite par exemple de les contacter pour raisons professionnelles à des jours ou à des heures indues et suis adepte du « zéro mail inutile ».</li> <li>● J'améliore la gestion de mon temps, par exemple en rationalisant ma participation aux réunions.</li> <li>● Je m'autorise à ne pas être joignable à toute heure, 7 jours /7.</li> <li>● En télétravail je suis attentif(tive) à l'équilibre temps professionnel / temps privé.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Est-ce que je me sens discriminé(e) (égalité professionnelle, handicap, maladie chronique, âge...)</li> <li>● Ma hiérarchie, mes collègues peuvent-ils se sentir discriminés par certains de mes propos/comportements ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Selon la situation, le manager, le collectif de travail, les acteurs du pôle médico-social, les représentants du personnel sont des recours possibles.</li> <li>● Je suis attentif aux réactions de mes collègues et de ma hiérarchie, et au besoin, je me remets en question, je m'améliore en suivant des actions de prévention des discriminations.</li> </ul>

### Pour aller plus loin

- [Fiche technique n°85 du CEDIP](#) :« Bien vivre au travail pour mieux travailler ensemble – Des solutions dans les services »
- [Guide de la qualité de vie au travail. Outils et méthode pour conduire une démarche QVT](#)
- Dossier [La QVT \(internet CEDIP\)](#)