

Sobane : exemple d'une approche qualitative

Cette analyse des RPS est donnée à titre d'exemple et ne comporte que des données fictives. Ces données ne concernent en aucun cas une entreprise existante.

Date	le 24.01.14	
Nom de l'entreprise	FASHION'S HAIR	
Numéro d'entreprise et département	9999/001	
Classification	D	
Type d'activité	Coiffure	
Nombre de travailleurs ¹	8	
Délégation syndicale présente		Non
Nom du coordinateur	Madame Dupont	
Fonction du coordinateur	Coiffeuse	
Un groupe de travail a été constitué	Oui	
Noms des personnes qui sont dans le groupe de travail		
1.	Madame Morin	
2.	Monsieur Lefebvre	
3.	Madame Fortin	
4.	Madame Duchêne	
5.		
6.		
Si aucun groupe de travail n'a pu être créé, le coordinateur a demandé l'avis des travailleurs au préalable	Pas d'application	
















¹ Il s'agit du nombre total de travailleurs soumis à la surveillance de santé et qui ne sont pas soumis dans l'entreprise. Les travailleurs intérimaires ne sont pas repris dans ce total.

Types de fonctions²				
1.	Coiffeur			
2.				
3.				
4.				
5.				
Types d'horaires				
Horaires jour :	Oui			
Horaires nuit :			Non	
Travail posté (pauses) :			Non	
Horaires coupé :			Non	
Horaires irrégulier :			Non	
Types de contrats				
CDI :	Oui			
CDD :	Oui			
Autres (à préciser)	/			
Intérimaires présents				
		Non		
Contacts avec des tiers				
Si oui, fréquence ³ des contacts	Oui Rarement 1	Non Régulièrement 2	Très souvent 3	
Types de tiers :	Clients	Fournisseurs	Sous-traitants	Autres :
Déplacements professionnels				
Si oui, fréquence ⁴ des déplacements	Oui Rarement 1	Non Régulièrement 2	Très souvent 3	
















² Mentionner les différents types de fonctions présentes dans l'entreprise : par exemple, personnel administratif, personnel d'entretien, ouvriers de production, etc.







^{3/ 26} **Rarement** = d'une fois par an à moins d'une fois par mois ; **régulièrement** = d'une fois par mois à une fois par semaine ; **très souvent** = de plusieurs fois par semaine à tous les jours.

POINTS À DISCUTER













	Qui ⁵	Commentaires	Évaluation			Pistes de solutions
1. Autonomie et responsabilités individuelles						
1.1 Degré d'initiative, autonomie	A	<ul style="list-style-type: none">Les coiffeurs travaillent de manière autonome, ils doivent parfois travailler en l'absence de la patronne.Les contrats d'apprentissage doivent travailler sous la supervision d'un coiffeur. Ils ne peuvent prendre aucune initiative sans l'accord de leur superviseur.				<ul style="list-style-type: none">Dans la mesure du possible, donner plus d'autonomie aux contrats d'apprentissage, par exemple, en faisant référence au schéma d'apprentissage (schéma de progression).
1.2 Liberté de contact	A	<ul style="list-style-type: none">Pas de commentaire				
1.3 Responsabilités	A	<ul style="list-style-type: none">Seule la coiffeuse principale a le droit de percevoir les paiements à la caisse en l'absence de la patronne, ce qui peut poser problème lorsqu'elle est occupée avec une coloration, par exemple.				<ul style="list-style-type: none">Autoriser plus de personnes à encaisser les paiements à la caisse.
2. Contenu du travail						
2.1 Ambiguïté et conflits de rôles	A	<ul style="list-style-type: none">Les exigences relatives au travail sont expliquées clairement dès l'engagement. Chaque coiffeur doit pouvoir tout faire, compte tenu des spécificités de chacun (coloration, permanente, ...) qui ont été décidées en fonction des compétences.				
2.2 Diversification et intérêt pour le travail	A	<ul style="list-style-type: none">Les tâches sont variées mais concernent toujours la coiffure. Il existe dès lors une certaine routine.				




⁵ Mentionner qui sont les travailleurs concernés : **A** = tous les travailleurs ou **1, 2, 3, 4, 5** : cf. types de fonctions

2.3 Charge de travail	A	<ul style="list-style-type: none"> La charge de travail varie en fonction des moments de la journée et des périodes de l'année. Il peut y avoir des périodes de pointe car nous travaillons sans rendez-vous. Il peut y avoir des périodes de pointe car nous travaillons sans rendez-vous. Les heures de travail sont normalement respectées mais il arrive parfois que les coiffeurs doivent faire des heures supplémentaires, qu'ils peuvent récupérer par la suite. Des quotas sont imposés (x clients par jour), ce qui est difficile à respecter. 				<ul style="list-style-type: none"> Organiser la majeure partie du travail sur la base de rendez-vous afin de pouvoir mieux répartir le travail sur la journée.
2.4 Complexité du travail	A	<ul style="list-style-type: none"> Pas de commentaire 				
2.5 Niveau d'attention	A	<ul style="list-style-type: none"> Le niveau d'attention requis est normal. 				
2.6 Compétences et formation	A	<ul style="list-style-type: none"> Le travail de chaque coiffeur correspond à ses compétences plus spécifiques (coloration, permanente, ...) mais chacun doit pouvoir tout faire, notamment en cas de charge de travail élevée. Des formations sont prévues pour les contrats d'apprentissage et les autres coiffeurs peuvent également bénéficier de journées de formation lorsque la charge de travail le permet. 				
3. Pression du temps						
3.1 Rythme de travail	E	<ul style="list-style-type: none"> Pendant certaines périodes de pointe, le travail doit se faire à un rythme élevé sans porter atteinte à la qualité, tandis qu'à d'autres moments, le rythme est plus calme. Lorsque le 				<ul style="list-style-type: none"> Organiser la majeure partie du travail sur la base de rendez-vous afin de pouvoir mieux répartir le travail sur la journée. Lorsque le salon est plein, proposer aux

		rythme de travail doit être rapide, les coiffeurs se sentent stressés et ils ont peur de faire une erreur qui pourrait avoir des conséquences pour le client.				clients de revenir un peu plus tard (par exemple, aller se promener, faire des courses, ...) ou à un moment d'accalmie afin de répartir la charge de travail dans le temps.
3.2 Ralentissements et interruptions du travail	E	<ul style="list-style-type: none"> Pendant les interruptions de travail de certains coiffeurs, lorsqu'il y a peu de monde et lorsqu'ils n'ont pas de clients, ils savent qu'ils doivent ranger le salon, la réserve de produits,... 				
3.3 Pauses	E	<ul style="list-style-type: none"> Les coiffeurs peuvent prendre une pause de midi chacun à leur tour en fonction du nombre de clients. Ils sont libres de déterminer entre eux l'ordre dans lequel les pauses sont prises et cela fonctionne plutôt bien. Certains travailleurs sont fatigués l'après-midi parce que le temps de travail après la pause de midi jusqu'au soir est plus long que le temps de travail avant la pause de midi. 				<ul style="list-style-type: none"> A l'avenir, les coiffeurs pourraient choisir de répartir leurs pauses en 2x ¼ heure le matin et l'après-midi et 30 minutes à midi ou bien 1 heure complète de pause à midi.

4. Relations de travail

4.1 Relations entre les travailleurs	E	<ul style="list-style-type: none"> Excepté les contrats d'apprentissage, le groupe de travailleurs varie peu et l'ambiance est bonne. Il arrive que des activités extraprofessionnelles soient organisées pendant l'année. 				
4.2 Relations entre services internes	E	<ul style="list-style-type: none"> Pas d'application 				
4.3 Relations avec la hiérarchie	E	<ul style="list-style-type: none"> Elles se passent généralement très bien. 				
4.4 Relations avec des tiers	E	<ul style="list-style-type: none"> Les relations avec les clients se passent généralement bien, à 				

		<p>l'exception de quelques clients plus difficiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les relations du personnel avec les fournisseurs se passent également bien. 				
4.5 Entretien de fonctionnement, évaluation annuelle	E	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des entretiens et évaluations ont lieu régulièrement pour les contrats d'apprentissage mais pas pour le reste du personnel. Certains s'en plaignent car ils voudraient un feed-back sur leur travail ainsi qu'un bonus s'ils évoluent positivement. 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instaurer une évaluation annuelle pour que les coiffeurs reçoivent un feed-back sur leurs compétences, leurs points forts et les points à améliorer, et un système pour l'octroi d'un bonus en cas d'évolution positive.

























5. Environnement psychosocial						
5.1 Sécurité d'emploi	A	<ul style="list-style-type: none"> La plupart des contrats de travail sont des CDI, excepté en cas de remplacement. Les contrats d'apprentissage ont une période d'essai de 3 mois. 				
5.2 Perspectives d'avenir	A	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons une responsable et la patronne. Nous sommes trop peu nombreux pour désigner d'autres responsables. 				
5.3 Concertation sociale	A	<ul style="list-style-type: none"> La patronne est toujours disponible en cas de problème. 				
5.4 Climat social	A	<ul style="list-style-type: none"> La patronne se soucie beaucoup du bien-être de son équipe et met tout en œuvre pour que tout se passe bien. 				
6. Conditions de vie au travail						
6.1 Équipements de travail	A	<ul style="list-style-type: none"> Les équipements de travail sont appropriés et en bon état. Le matériel est enregistré et rangé dans des endroits facilement accessibles. 				<ul style="list-style-type: none"> Continuer à changer le matériel régulièrement et choisir du matériel 'ergonomique'.
6.2 Conditions physiques (lumière, bruit, chaleur, etc.)	A	<ul style="list-style-type: none"> Il y a l'air conditionné et certains se plaignent d'avoir un peu froid. 				<ul style="list-style-type: none"> Veiller à un réglage optimal de l'air conditionné.
6.3 Charge physique	A	<ul style="list-style-type: none"> Les mouvements sont répétitifs et la position debout est quasi permanente. Les charges ne sont pas lourdes mais c'est la répétition qui les rend pénibles. 				<ul style="list-style-type: none"> Éviter les hauts talons qui sont mauvais pour le dos. Prévoir des tabourets assis-debout pour alléger la fatigue liée à la position debout quasi permanente.
6.4 Installations sanitaires/locaux communs	A	<ul style="list-style-type: none"> Des toilettes, une cuisine et un petit salon sont mis à disposition pour les moments de pause. 				

SCHÉMA DE RÉALISATION DES SOLUTIONS RECOMMANDÉES

Situations problématiques ⁶	Qui ?	Fait quoi ?	Quand?	Comment ?
Diversification et intérêt pour le travail	La patronne est la responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Varier les tâches 	Début : avril 2007 Fin :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Répartir les tâches telles que coupes, brushing, colorations,... afin d'éviter qu'une seule et même personne fasse des coupes toute la journée, par exemple.
Fluctuation de la charge de travail	La patronne et tout le personnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction d'un carnet de rendez-vous qui est complété par tout le monde. ▪ Déterminer préalablement le temps qui est nécessaire pour une coupe, un brushing, une coloration, ... pour savoir le laps de temps nécessaire entre deux rendez-vous. 	Début : juin 2007 Fin :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chacun complète le carnet de rendez-vous en fonction des appels et des demandes.
Surcharge de travail	Tout le personnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Répartir la charge de travail dans le temps. 	Début : à partir d'avril 2007 Fin :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposer aux clients qui viennent sans rendez-vous de revenir un peu plus tard ou pendant les heures d'accalmie en cas de périodes de pointe ou décider que le mardi matin et le jeudi après-midi sont sans rendez-vous.

⁶ Reprendre les points pour lesquels l'évaluation était modérée 😊 ou non satisfaisante ☹.

Situations problématiques	Qui ?	Fait quoi ?	Quand?	Comment ?
Pauses	La gérante	<ul style="list-style-type: none"> Mieux répartir les pauses. 	Début : à partir d'avril 2007 Fin :	<ul style="list-style-type: none"> Permettre à chacun de choisir de répartir ses pauses en 2x ¼ heure le matin et l'après-midi et 30 minutes à midi ou bien 1 heure complète à midi. Il faudrait organiser une réunion avec tout le personnel pour instaurer ce système. Il faudrait organiser une réunion avec tout le personnel pour instaurer ce système.
Évaluation	La gérante	<ul style="list-style-type: none"> Donner un feed-back au personnel concernant ses points forts et les points à améliorer. 	Début : septembre 2007 Fin :	<ul style="list-style-type: none"> Prévoir une évaluation annuelle des compétences de chacun. À cette fin, il faudrait faire appel à un consultant externe pour mettre sur pied une évaluation objective.
Perspectives d'avenir		<ul style="list-style-type: none"> Il semble difficile de trouver une solution pour ce point. 	Début : septembre 2007 Fin :	
Température	La gérante	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à un réglage optimal de l'air conditionné. 	Début : avril 2007 Fin : juin 2007	<ul style="list-style-type: none"> Demander l'avis de l'installateur d'air conditionné.
Position debout	La gérante	<ul style="list-style-type: none"> Prévoir l'achat de tabourets assis-debout. 	Début : mai 2007 Fin :	<ul style="list-style-type: none"> Commander plusieurs tabourets assis-debout chez le fournisseur.

