

Déplacement par la discussion entre pairs de la représentation des facteurs professionnels en cause dans une MCP

Nous ne discuterons que des facteurs professionnels car madame C présentant les symptômes suivants :

- Des troubles du sommeil
- Des troubles dépressifs
- De l'anxiété sans attaque de panique
- Une perte de cheveux

Le groupe a conclu que le diagnostic posé de syndrome anxio-dépressif correspondait bien à la maladie de madame C

DIAPO 2 à 4 : discussion sur le 1^{er} facteur de risque :

Le 1^{er} facteur de risque posé est **difficultés relationnelles avec sa nouvelle responsable**

- **1^{ère} remarque** : la cause première des difficultés de madame C est la dégradation de ses conditions de travail depuis l'arrivée de la gouvernante générale plus que les problèmes relationnels
- **2^{ème} remarque** : et que c'est la modification de l'organisation du travail par la création d'un poste de gouvernante générale qui a entraîné la dégradation des conditions de travail :

Quelles sont ces modifications ?

- *une partie du travail de madame C est dorénavant faite par la gouvernante générale* : l'organisation du travail et toutes les commandes de produits et de petits matériels
- *Modification du planning* : pour madame C, cela entraîne la modification de ses jours de repos. Madame C, dont le mari est chauffeur poids lourds et qui ne rentre que le WE, avait des jours de congés fixes : les dimanches et lundis ainsi que quelques mercredis. Depuis la mise en place de la nouvelle organisation, les jours de repos de madame C ne sont plus fixes et elle doit prendre ses jours de récupération uniquement quand la gouvernante

générale le décide. Il est facile de comprendre que cela ne peut pas être bénéfique pour madame C

- *Modification des tâches de ménage proprement dites* : la gouvernante générale a des restrictions médicales et, de ce fait quand elle aide l'équipe de madame C, elle ne fait que le travail le plus facile par exemple quand elle aide pour faire les lits, elle ne met que le drap du dessous et laisse mettre le reste aux autres, notamment la pose de la housse de couette qui est la tâche la plus difficile selon les femmes de chambre. Elle ne met pas le linge sale dans le chariot, elle le laisse par terre. Les autres doivent ramasser le linge sale pour le mettre dans le chariot : donc elles ont le plus dur à faire. Cela complique donc le travail des autres : elles font le plus dur et ont l'impression de moins souffler. Madame C, quand elle était seule gouvernante pour ses étages, aidait entièrement, elle faisait le lit en entier et passait l'aspirateur, cela ne désorganisait pas le travail de ses collègues.
- Il en résulte que madame C a vécu ce changement comme une agression et a du mal à l'accepter

Conclusion

Pour le groupe, le premier facteur de risque est **la nouvelle organisation du travail avec la création d'un poste de supérieur hiérarchique**

DIAPO 5 à 8 : discussion sur le 2^{ème} facteur de risque

Le 2^{ème} facteur de risque posé est **vision incompatible du métier**

Le groupe s'est posé la question du type de management des équipes par la gouvernante générale ainsi que de son mode de communication :

Quels sont les éléments recueillis :

- Pas de concertation avec les équipes lors de la mise en place de la nouvelle organisation
- Critiques sur le travail : selon les autres femmes de chambre, la nouvelle gouvernante générale est insupportable avec des reproches, des critiques et des réflexions permanentes.
- Réflexions vexantes visant plus particulièrement madame C disant « qu'elle ne savait pas former les filles » et « qu'elle faisait mal son travail »
- Les critiques et les vexations se sont installées progressivement au cours de l'année qui a suivi l'embauche de la gouvernante générale.

- La dernière vexation a eu lieu le jour de son arrêt de travail quand elle a trouvé une note de service lui attribuant le travail d'une simple femme de chambre alors que cette femme de chambre se voyait attribuer le travail de madame C.

Le mode de communication de la gouvernante générale interpelle également :

- C'est par une note de service que madame C apprend qu'elle doit faire le travail de femme de chambre
- Elle se met en colère dès que madame C essaie de parler pour défendre les autres femmes de chambre ou pour parler de l'organisation du travail.
- Elle ne fait que des critiques sur le travail

Enfin le dernier élément est que la gouvernante générale a confié au médecin du travail qu'elle était en difficultés et qu'elle avait des problèmes relationnels.

Le groupe a conclu que la gouvernante générale se serait sentie en difficultés en arrivant dans une équipe bien organisée. Elle aurait eu peur de perdre son autorité et aurait refusé d'entendre les remarques de madame C qui essayait de soutenir ses collègues. Elle aurait eu peur d'avoir un leader dans l'équipe d'où l'utilisation des critiques et des vexations pour déstabiliser madame C.

Conclusion

Pour le groupe, le deuxième facteur de risque **est dysfonctionnement managérial avec insuffisance de communication et difficultés d'autorité**

DIAPO 9 - 10 : discussion sur le 3ème facteur de risque :

Le 3^{ème} facteur de risque posé est **problème de pouvoir**.

La gouvernante chef a eu le pouvoir pour asseoir son autorité et elle n'a pas accepté que madame C ait une responsabilité sur ses collègues, qu'elle parle pour défendre les autres femmes de chambre ou qu'elle parle de l'organisation du travail. Le conflit s'est ensuite déplacé sur la qualité du travail avec des critiques incessantes : « vous ne savez pas travailler », « le travail est mal fait » « vous ne savez pas former les filles ». Madame C est attaquée sur ses compétences professionnelles alors qu'elle a le soutien de son équipe.

On peut également penser que le fait de se voir attribuer le travail d'une simple femme de chambre soit déstabilisant pour madame C par rapport à son expérience professionnelle et qu'elle a pu ressentir cela comme un manque de reconnaissance.

Enfin, du fait du recrutement de cette gouvernante générale, madame C a pu y voir une restriction des perspectives de son évolution de carrière.

Au vu de l'histoire professionnelle de madame C qui a commencé sa carrière en 1986 dans cet hôtel où elle travaille encore à ce jour et où elle a gravi tous les échelons puisqu'elle a débuté comme femme de chambre, elle est devenue sous-gouvernante, puis est passée gouvernante en 2007, le groupe a pensé que ce n'est pas seulement un problème de pouvoir ou de conflit de pouvoir.

Conclusion

Pour le groupe, le troisième facteur de risque est **absence de reconnaissance**