



Le + syndical

démarche proposée par la CFE-CGC pour aboutir à des accords d'entreprise relatifs à la prévention des situations génératrices de stress dans le Groupe GFI Informatique

15 mars 2010

Préambule

Au niveau national, la **CFE-CGC** est l'Organisation Syndicale pionnière en matière de lutte contre le stress en entreprise. **Depuis des années, elle met en évidence ce phénomène qui frappe tout particulièrement le personnel cadre et d'encadrement, et son baromètre national fait désormais référence !**

Celui d'octobre 2009 fait apparaître que la majorité des salariés se sentent crispés ou tendus à cause de leur travail :

- 74% sont fréquemment interrompus dans leur travail
- 71% sont tendus ou crispés à cause de leur travail
- 68% ont des difficultés à concilier travail et vie privée
- 51% sont confrontés à des clients agressifs
- 48% se sentent mal jugés dans leur entreprise
- 42% se sentent en situation de concurrence avec leurs collègues
- 38% ont des migraines ou des maux de tête
- 34% doivent exécuter des actions qui ne correspondent pas à leur éthique

La **CFE-CGC** a également mis en place un dispositif « d'écoute et d'accompagnement psychologique » à l'intention de tous ses adhérents, auprès d'un cabinet spécialisé.

Après des années de déni et la survenance en pleine lumière au niveau national, d'accidents dramatiques en lien avec des situations de stress au travail, les entreprises, poussées par les pouvoirs publics, s'engagent désormais dans des plans de prévention.

Le Groupe GFI Informatique ne fait pas exception : des situations génératrices de stress y ont été mises en évidence à maintes reprises ces dernières années.

Les représentants de la CFE-CGC ont été confrontés à de nombreuses situations individuelles de cette nature.

A plusieurs reprises, ils ont également alerté la DRH face au caractère manifestement déviant de certains comportements.

Elaboration dans le Groupe GFI Informatique d'accords d'entreprise relatif à la prévention des situations génératrices de stress : la démarche de la CFE-CGC

1. Les pré-requis

La **CFE-CGC** est convaincue qu'une démarche visant à élaborer et mettre en place des **dispositions efficaces** permettant de prévenir les situations génératrices de stress, impose les pré-requis suivants :

- **toutes les entités du Groupe GFI en France doivent être impliquées** en même temps, depuis l'instant « t zéro » jusqu'à l'instant « t final » où les mesures élaborées seront mises en œuvre sur le terrain,
- **toute la hiérarchie du Groupe doit être impliquée** depuis « t zéro » jusqu'à « t final » : les membres de la DG, les diverses strates de management et enfin « le programmeur débutant lambda », chacun étant en effet susceptible de se retrouver dans une situation génératrice de stress (soit comme émetteur, soit comme récepteur de stress),

2. Le diagnostic « t zéro » du niveau de stress dans le Groupe GFI Informatique

Aujourd'hui, les nombreuses études qui ont été réalisées sur le sujet ont permis d'établir **une liste assez complète des facteurs de stress auxquels sont soumis les salariés des entreprises** et dont on peut d'ores et déjà énumérer les principaux :

- charge de travail excessive,
- règles internes qui changent souvent,
- reporting complexe du fait d'outils insuffisamment performants et/ou d'une organisation matricielle imposant de multiples interlocuteurs,
- mobilité géographique excessive ne prenant en considération ni la situation familiale, ni l'état de santé,
- mobilité professionnelle mal préparée ne prenant en considération ni « plan de carrière », ni « plan de formation »,
- changements de stratégie incessants et abrupts,
- pression sur le temps et culture de l'urgence,
- perte de sens (ou anomie),
- manque de reconnaissance,
- manque de management de proximité,
- perte de soutien du groupe conduisant à l'isolement,
- mise en concurrence interne conduisant à une méfiance réciproque destructrice de l'esprit de groupe et empêchant tout soutien social protecteur,
- violence des échanges, rudolement psychique, disparition des « civilités », harcèlement (en particulier les salariés en situation d'intercontrat),
- cohabitation dans des espaces de travail de type « open space »,
- réalisation « expéditive » des entretiens annuels « à charge » du salarié
-

De même, **les indicateurs de stress sont désormais bien référencés** ; on peut d'ores et déjà en énumérer les principaux :

- sentiment de ne plus contrôler ni le temps ni le flot des dossiers à traiter (survol et travail mal fait),
- sentiment de ne plus pouvoir faire face sauf au prix d'un surtravail et d'une rupture d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle,
- sentiment de culpabilité et de dépréciation,
- bouffées de violence (physique) mais aussi psychique,
- présentéisme,
- appels à l'aide,
- dysfonctionnement du groupe (création de tensions),
- organisation et processus de travail défailants et entraînant une mauvaise production et une mauvaise qualité,
- arrêts de travail répétitifs,
- désinvestissement du travail,
- comportement de fuite (attrait d'un départ anticipé/turnover),
- management « maladroit », « pseudo-guerrier » (réprimandes + agressions),
- rudolements en public à effet dévastateur,
- pathologies médicales : pathologies cardiaques, migraines, dépressions, syndromes métaboliques, diabètes, TMS ...

Cependant, tous ces facteurs et ces indicateurs n'ont pas le même poids selon la situation de travail dans laquelle sont plongés les salariés du Groupe GFI Informatique, et notamment : le métier, l'entité juridique et la division d'appartenance, le profil des clients habituels ou encore la « personnalité du management »...

Un diagnostic « t zéro » doit permettre de construire une cartographie des situations réelles, à une date donnée, et de leur affecter un niveau de stress (notion de baromètre) fonction de la surabondance des critères constatés (un classement en 3 niveaux pourrait être utilisé dans un premier temps : vert, orange, rouge)

Bien entendu, pour d'évidentes raisons de transparence, la réalisation de ce diagnostic devra être confiée à un tiers extérieur à l'entreprise (institut de sondage, cabinet d'expertise spécialisé....) sur la base d'un questionnaire élaboré en concertation avec les OS, les CHSCT, la DRH et des représentants du management.

Ce diagnostic sera utilement complété par une analyse au même niveau que ci-dessus et portant sur des données disponibles en interne : **nombre, fréquence et durée des arrêts de travail, turnover, ainsi que les statistiques globales des régimes complémentaires de frais de santé** (NB : leur niveau étant celui de l'entreprise, il paraît trop global pour être un indicateur utile) **et de prévoyance.**

3. Elaboration de solutions pour prévenir les situations de stress

L'analyse du diagnostic « t zéro » orientera les solutions à mettre en place, soit vers des négociations avec les Organisations Syndicales pour certains thèmes spécifiques (exple : encadrement de la mobilité, conciliation vie professionnelle/vie privé...), soit vers des dispositions d'une autre nature.

4. Les actions à engager

Pour la CFE-CGC, il est urgent de procéder sans tarder à l'élaboration de l'enquête qui permettra le diagnostic « t zéro ». Comme précisé ci-dessus, le choix du prestataire et l'élaboration du questionnaire qui sera adressé à chaque salarié du Groupe GFI Informatique en France devra être élaboré dans la concertation la plus large : OS, CHSCT, direction, management.

Les salariés attendent des actes et sont las des déclarations de bonnes intentions : en particulier, le communiqué que la Direction a adressé à chaque salarié pour lui expliquer que le ministère avait classé le Groupe GFI Informatique, à tort dans la liste rouge publié le 17 février 2010, a eu un effet dévastateur auprès de nombre d'entre eux, tant il est vrai que les arguments employés par la direction restaient bien théoriques....au regard du « vécu de terrain » !

En plus, la Direction a déjà communiqué dans la presse sur ce thème donnant l'impression que des dispositifs efficaces de lutte contre le stress au travail étaient déjà en place dans le Groupe GFI : or, là encore, il y a loin entre les communiqués de presse et le « vécu de terrain » !

D'ores et déjà, des actions de formation peuvent être déployées afin qu'un maximum de salariés soit rapidement sensibilisés à la problématique du stress au travail : la voie prônée par la **CFE-CGC** et mise en œuvre pour la 1^{ère} fois lors du symposium GFI de février 2010 (300 participants) par la compagnie théâtrale « Théâtre à la carte » mériterait d'être poursuivie. En effet, cette pédagogie qui rencontre généralement un vif succès, apporte une histoire commune à tous les participants et constitue un élément déclencheur qui laisse à chacun et en lui-même une empreinte !

5. La mesure de progrès après mise en place des accords d'entreprise et des autres dispositions

Après un temps suffisant de fonctionnement des diverses dispositions, il faudra établir un nouveau diagnostic (baromètre stress) que nous désignerons « t + 1 » et qui sera construit sur les mêmes principes que le diagnostic « t zéro » .

La mise en perspective des diagnostics « t zéro » et « t + 1 » révélera les progrès accomplis .

De façon récurrente, en périodicité annuelle par exemple, la même mesure pourra être réalisée (« t+2 », « t+3 »...).

Les actions de formation devront être engagées auprès de tous les nouveaux entrants, de sorte qu'in fine, une véritable culture de prévention du stress soit partagée par tous les membres de la communauté de travail du Groupe GFI Informatique.