

Traiter les risques psychosociaux...

[RESPECTÉS]

Edito



En cette période de crise, une course permanente vers le « toujours plus » avec « encore moins » est exigée (plus de profit, plus de marges, plus de flexibilité, plus de souplesse, avec moins de personnel, de moyens et de salaire...). Les conséquences sur la santé des salariés, pressés par la Direction, ne sont pas neutres : souffrance au travail, pressions accrues sur les salariés et surtout turnover.

Ce phénomène constaté chez nos clients (France Télécom, Renault, Faurecia ...) est amplifié, en tant que prestataire, chez Altran. Il ne faut surtout pas banaliser cette situation en considérant que c'est une fatalité de notre société. Le stress au travail n'est pas le révélateur de fragilités individuelles mais le symptôme d'un problème dans l'organisation du travail. A travers ce guide, nous espérons vous apporter quelques éclairages sur ce sujet. En outre, il vous aidera à évaluer si vous êtes exposés à ce type de risques. Enfin, nous vous donnons, bien sûr, des pistes pour y faire face.

Bonne lecture

L'équipe CFDT Altran

1. Que regroupe ce thème barbare ?

Parmi les différents risques existants au travail, les risques psychosociaux ont la particularité de s'intéresser à deux éléments :

- L'impact psychologique sur le salarié
- L'impact relationnel entre les salariés et leur travail

L'expression, plus large, de "risques psychosociaux" renvoie à des contextes de travail et de risques plus variés : **surcharge de travail**, contraintes excessives de délais mais aussi perte de repères et objectifs inatteignables, difficulté à trouver du sens au travail, **stress**, **souffrances**, conflit de valeurs. La santé psychique n'est pas seulement individuelle, mais elle se construit dans la relation aux autres : par la reconnaissance, la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien des collègues et de la hiérarchie.



Les facteurs déclencheurs sont :

- Les réorganisations incessantes
- La volonté délibérée de se débarrasser de certains salariés « improductifs » ou « inadaptés »
- Le laisser-faire de la direction envers certains managers peu scrupuleux des bonnes conditions de travail

Soyez acteur de vos conditions de travail présentez-vous sur une liste CFDT

Traiter les risques psychosociaux...



- La dégradation des conditions de travail

Comme toutes les sociétés dans les métiers du conseil, la **solitude subie** des consultants du fait de leur isolement professionnel auprès des clients est un mal pernicieux dont les effets sont lents à apparaître mais peuvent néanmoins laisser de profondes cicatrices. L'individualisation des managers et des administratifs qui n'osent pas se confier du fait de la compétition interne exacerbée est également à déplorer.



Information CFDT

Article L. 930-1, (issu de la loi du 4 mai 2004) :
 « L'employeur a l'obligation d'assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations ».

La CFDT ALTRAN estime que **trop de temps s'est écoulé** depuis l'entrée en vigueur de la loi sur le harcèlement moral en 2002 et **qu'aucune mesure concrète n'a été prise**. La CFDT ALTRAN prône auprès de la Direction des actions concrètes pour prévenir les ruptures sociales qui ne vont pas tarder à apparaître dans l'entreprise du fait des réorganisations lancées ces 5 dernières années et des difficultés économiques.

2. Focus sur le Harcèlement moral

C'est la forme la plus connue des risques psychosociaux.

Le harcèlement moral recouvre toute conduite **abusive** se manifestant notamment par des comportements, des paroles, des actes, des écrits, des gestes **délibérés** pouvant porter **atteinte** à la **personnalité**, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne, afin de mettre en **péril l'emploi** de celle-ci ou dégrader le climat de travail.

Concrètement, voici quelques situations qui peuvent vous arriver demain, compromettant votre santé :

- Dévalorisation de votre travail
- Déconsidération auprès de vos collègues
- Interdiction de vous exprimer
- Isolement et mise à l'écart
- Instructions contradictoires
- Refus délibéré de communiquer avec vous
- Recherche frénétique de la faute
- Traitement de paranoïa si vous vous défendez
- Culpabilisation permanente

Cette situation peut être non seulement être le fait d'un manager Altran, d'un collègue de travail ... mais aussi d'un client excessif.



Eclairage CFDT

2 critères vous permettant de déceler un comportement :

- Abus de pouvoir
- Manipulation : méthode plus difficile à cerner et donc plus efficace pour la direction

Soyez acteur de vos conditions de travail présentez-vous sur une liste CFDT

Traiter les risques psychosociaux...

[RESPECTÉS]



Eclairage CFDT

Contrairement à ce que les agresseurs essaient de faire croire, les victimes ne sont pas au départ des personnes atteintes d'une quelconque pathologie ou d'une faiblesse particulière. Au contraire, très souvent le harcèlement se met en place quand une victime réagit à l'autoritarisme d'un chef et refuse de laisser asservir

Ce type de procédé n'est possible que si l'entreprise **ferme les yeux**. Si la direction sait prendre des mesures autoritaires lorsqu'un salarié n'est pas compétent ou que son rendement est insuffisant, elle ne sait pas réprimander un salarié irrespectueux ou déplaisant à l'égard d'un autre salarié. De plus,

l'entourage professionnel préfère généralement se tenir à l'écart pour se sentir protégé.

La menace du chômage à l'extérieur permet d'ériger l'**arrogance** et le **cynisme** en méthode de management. Lorsque le problème est révélé, il sera préférable pour la direction d'écarter la victime pour éviter les remous au lieu de trouver une solution.

3. Que faire en cas de harcèlement moral ?

Saisir les instances du personnel : syndicats, délégués du personnel, CHSCT

Contactez un représentant syndical, une partie de notre activité repose, certes, sur les revendications des salariés, mais aussi sur l'écoute, la médiation et un avis indépendant de la direction.

Si vous avez été confronté aux types de situations précédemment énoncées, n'hésitez pas à venir nous voir, nous vous conseillerons **en toute confidentialité**. Il est fondamental de ne pas laisser le conflit se dégrader.



Information CFDT

Pour toutes informations complémentaires sur ce sujet, n'hésitez pas à consulter notre lettre d'information publiée en Février 2008 « **Intercontrat et Harcèlement** »

Par ailleurs, le code du travail a prévu des outils très utiles pour gérer ses situations : **droit d'alerte** des délégués du personnel (art. du code du travail) ou du CHSCT. Dans cette procédure l'employeur est tenu de prendre des dispositions pour remédier à la situation.

Agir et résister psychologiquement

- Rester factuel et garder les preuves (ex : mail non répondu, témoignages, lettre recommandée, ...) → Privilégier la communication écrite
- Montrer et prouver que vous êtes constructif
- Ne pas rester seul : amis, collègues de travail, syndicats, délégués du personnel,
- Ne pas réagir de façon excessive face à une provocation afin d'éviter la faute professionnelle
- Cesser de se justifier
- Etre extrêmement rigoureux dans sa communication
- Faire lever les ambiguïtés et les imprécisions dans les consignes ou ordres transmis : en cas de refus, ne pas hésiter à formaliser les échanges qui serviront de preuves.

Soyez acteur de vos conditions de travail présentez-vous sur une liste CFDT

S'adresser aux Ressources Humaines ?

S'adresser aux ressources humaines n'est pas forcément la meilleure solution, car pour ceux qui les ont « consultés », vous avez généralement constaté qu'ils sont un soutien tacite du management. Lorsque la situation devient urgente, cette voie peut se traduire par un statu quo et donc une lassitude. Toutefois, vous ne devez pas négliger cette piste afin de prouver que vous avez mené les actions nécessaires pour sortir de cette impasse.

Les autres pistes

- Médecine du travail
- Inspection du travail
- Procureur de la République
- Conseillers juridiques, avocats

4. Nos revendications pour traiter les risques psychosociaux

La CFDT (« des choix, des actes ») demande d'ores et déjà la mise en œuvre **immédiate** de 7 actions qui permettraient de mesurer et de prévenir certains risques :

1. Instaurer un décompte horaire du temps de travail des salariés, qui sont soumis à la pression du client et du manager, à des objectifs projets élevés ou à des réductions de personnel.
2. Signer un accord sur le dialogue social dans l'entreprise, en mettant en avant la mission d'écoute et de conseil auprès des salariés des syndicats et de vos représentants du personnel
3. Signer un accord GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Carrières) améliorant la visibilité professionnelle des salariés au cours de leur carrière
4. Interdire de licencier toute personne se plaignant de harcèlement, c'est-à-dire l'interdiction d'un licenciement abusif pour les victimes, tant qu'une enquête juste et impartiale n'a pas été menée en relation avec les représentants du personnel et la direction
5. Avoir une politique salariale des managers ne récompensant pas seulement la performance commerciale mais les incitant à faire évoluer leurs consultants
6. Guide de bonnes pratiques du management avec un réel suivi et une récompense attribuée aux managers qui appliqueraient ces mesures
7. Création d'une offre valable de projet et de poste respectant mieux les contraintes personnelles des salariés et proposant des compensations aux salariés voulant faire des efforts

Traiter les risques psychosociaux...

[RESPECTÉS]

Nous prôtons aussi la mise en place à **court terme** des actions suivantes :



1. Evaluation du stress au travail : mission confiée au CHSCT
 - Audit quantitatif et qualitatif
 - Expertise
2. Accompagnement des salariés :
 - Reprise des visites médicales régulières
 - Recueil lors de ces visites d'informations personnelles (et confidentielles) sur leur stress au travail
3. Lancement d'actions de formation « **qualifiantes** » pour les consultants en inter contrat
4. Création d'un outil fiable permettant de mieux gérer les parcours professionnels et les perspectives d'évolution
5. Revoir tous les systèmes conduisant à une individualisation excessive. Elle favorise, trop souvent, les conflits d'intérêt entre managers, fonctions support et consultants

Enfin, Nous rappelons un principe de base qui semble trop souvent oublié : **le respect doit rester la base de toutes relations humaines.**

5. Les fausses bonnes idées des employeurs

1. Les formations du type « gestion du stress »

Elles reviennent finalement à rejeter la faute sur l'individu « si tu stresses, c'est parce que tu ne sais pas gérer la pression, ... »

2. Les cellules d'écoute, numéro verts

Au delà des problèmes de respect de la vie privée et de compétences professionnelles et de déontologie des intervenants, cela revient à traiter individuellement les difficultés sans pour autant remettre en question l'organisation du travail.

3. Observatoire du stress

L'expérience montre que sans un manque de remise en question de l'ensemble des déterminants des situations de travail, de tels observatoires de veille ne parviennent pas à anticiper des éléments tragiques comme les suicides sur les lieux de travail.

4. Cabinets spécialisés dans les risques psycho-sociaux

Bon nombre de ces cabinets n'ont pour but que de proposer des solutions de gestion individuelle et des formations de type coaching à destination des cadres. Formations qu'ils vendent par ailleurs.

Soyez acteur de vos conditions de travail présentez-vous sur une liste CFDT

Traiter les risques psychosociaux...



Vos contacts Cfdt

Equipe Cfdt Groupe ALTRAN

- Jean-Christophe DURIEUX (Délégué Syndical Groupe Altran) ☎ 06 50 39 56 85
- Olivier ESTIENNE (Délégué Syndical Groupe Altran) ☎ 06 17 61 11 86

Equipe Cfdt ALTRAN TI Levallois

Immeuble LIBERTIS – 3ème étage

- Philippe ROFIDAL (Délégué Syndical Central Altran TI) ☎ 06 66 62 04 81
- Jean-Christophe DURIEUX (Délégué Syndical Groupe Altran) ☎ 06 50 39 56 85

Equipe Cfdt ALTRAN TI en régions

- Bruno RASCHETTI (Délégué Syndical Altran Sud Ouest) ☎ 06 82 17 46 04
- Benoit PORTAL (Délégué Syndical Altran Sud Ouest) ☎ 06 89 81 13 48
- Vincent CLEMENT (Elu Altran Med) ☎ 06 61 58 03 96
- Samuel CRESPIEN (Délégué du personnel Altran Rhône Alpes) ☎ 06 13 01 13 19
- Olivier ESTIENNE (Délégué Syndical Altran Est) ☎ 06 61 82 76 98
- Michaël SEVRAIN (Elu CHSCT Altran Ouest) ☎ 06 87 06 61 25

Equipe Cfdt ALTRAN CIS - TEM

Immeuble CAP ETOILE – 2ème étage

- Alain BETRO (Délégué Syndical Altran CIS) ☎ 06 99 04 57 33
- Gilles PANSU (Délégué Syndical Altran CIS) ☎ 06 03 82 59 67
- Denis RECH (Délégué Syndical Altran TEM) ☎ 06 34 30 65 55



Guides Pratiques Cfdt Altran déjà parus

Vade_Mecum_CFDT_politique_de_frais_ALTRAN

Salaires minima

Guide Inter contrat – Harcèlement

Comment préparer votre entretien en temps de crise ?

Comprendre le PPDV

Salaires chez Altran en 2010

Ces guides sont disponibles pour l'ensemble de nos adhérents