stress

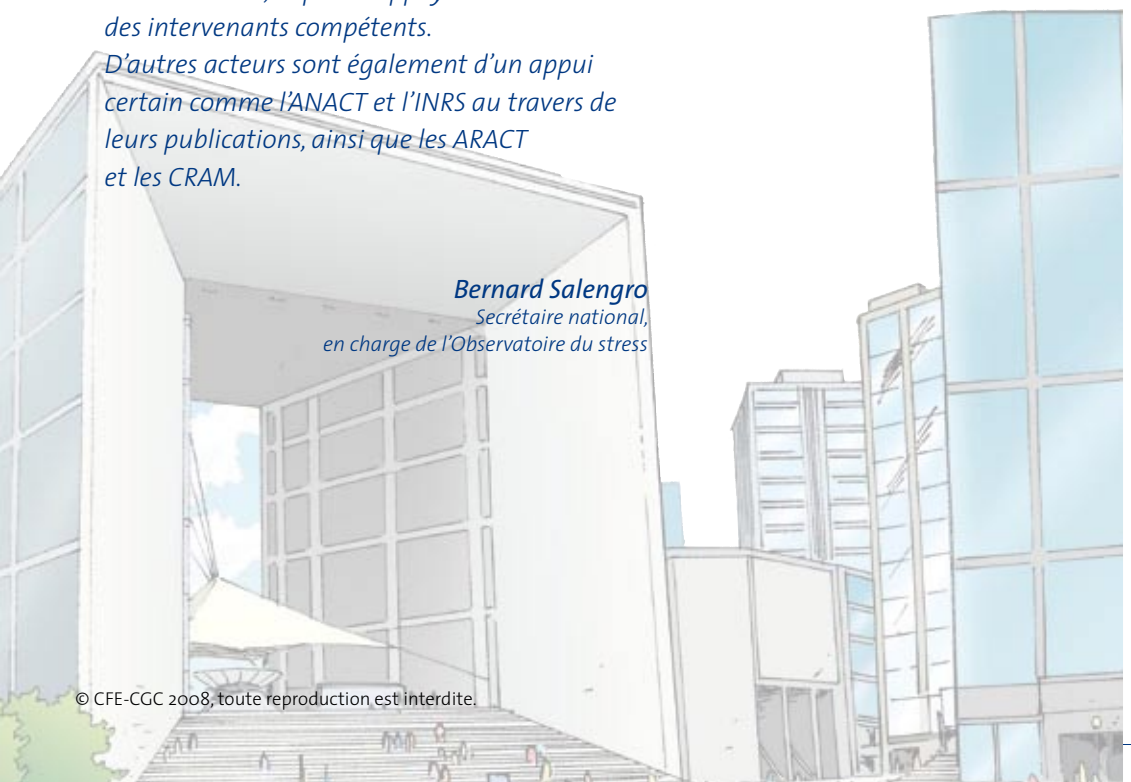
Et si on en faisait une maladie ?

CHAPITRE 3
RÉAGIR

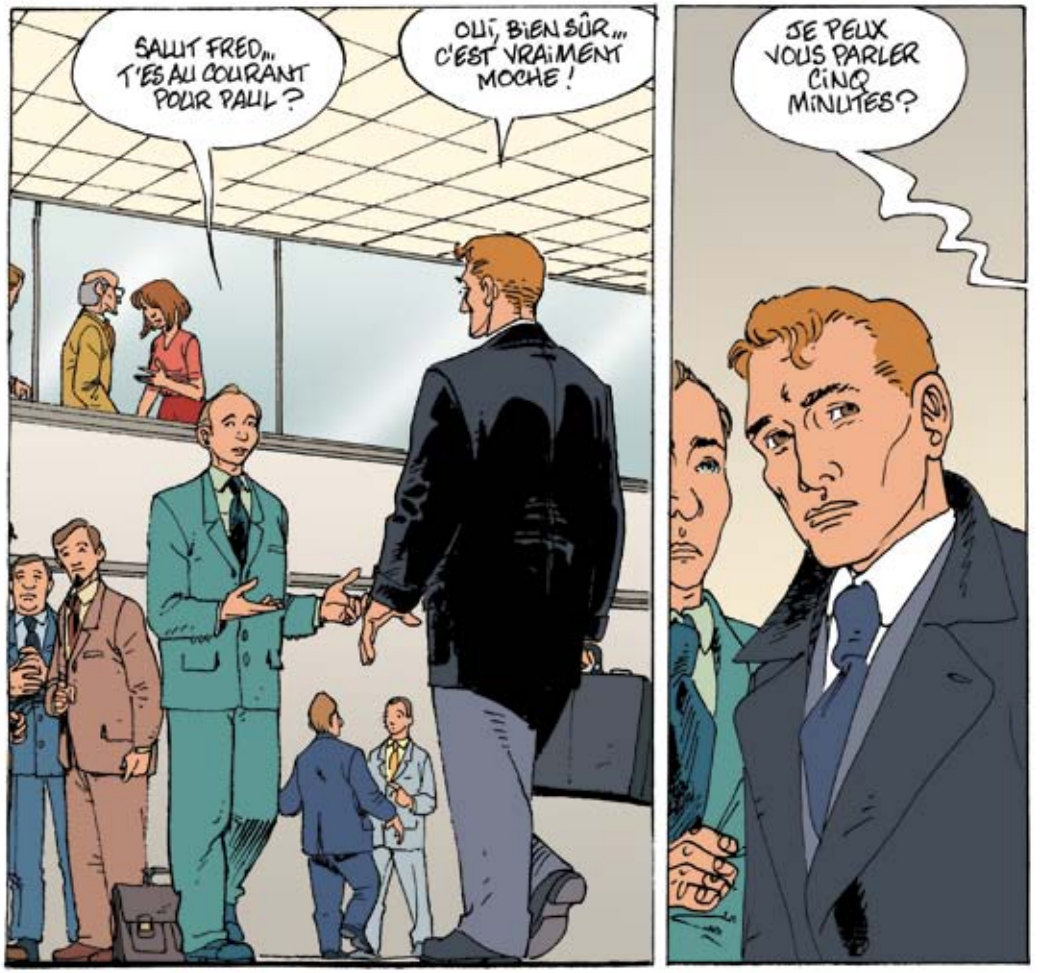
CFE CGC Le + syndical

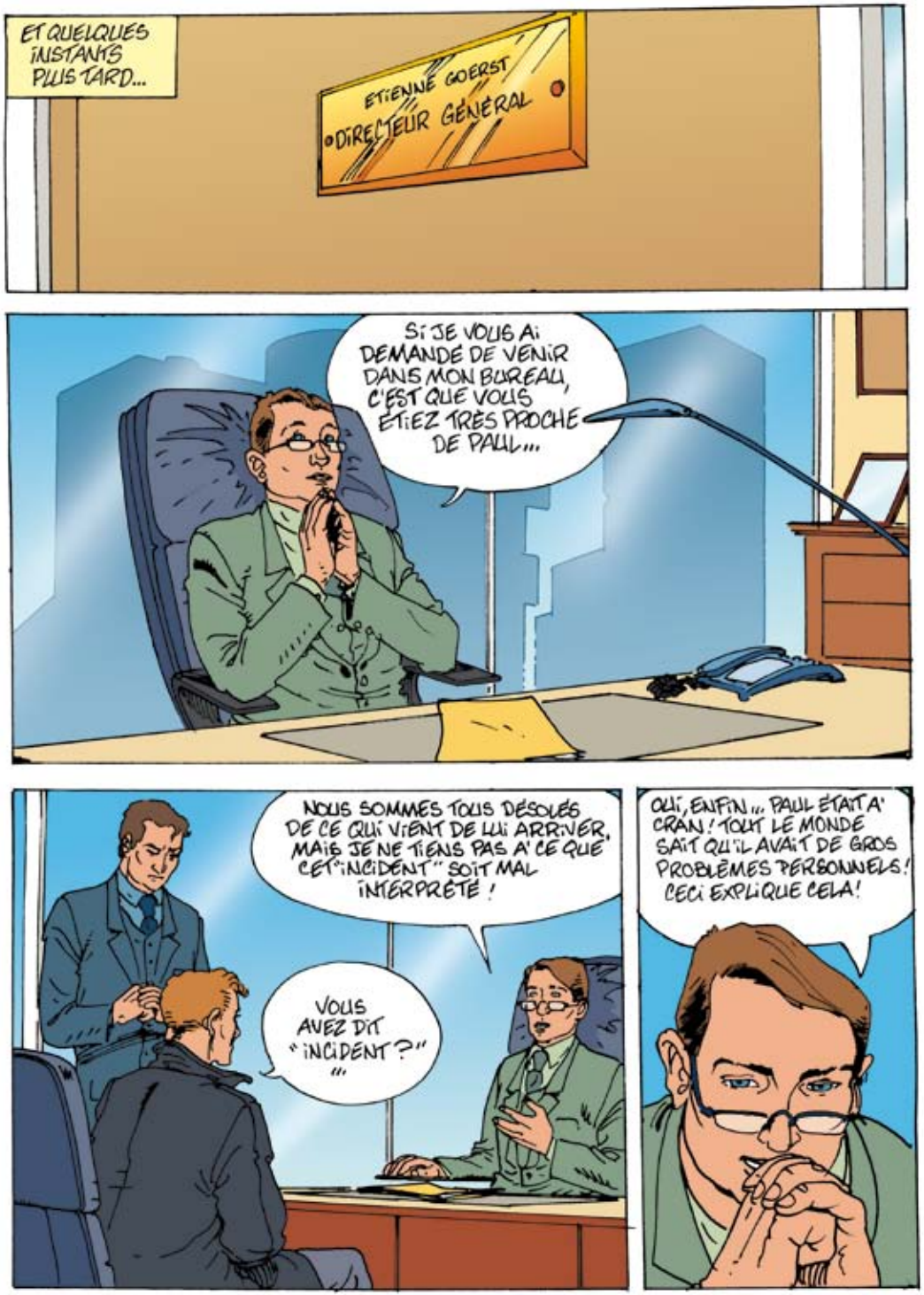
Ce troisième livret met en scène les pistes d'action conseillées par la CFE-CGC.
Il s'agit, pour nous, de considérer ce qui arrive comme étant avant tout la résultante des conditions du travail intellectuel.
Le fonctionnement du cerveau est en effet considérablement influencé par la charge et le rythme de travail ainsi que par un certain nombre de contradictions, comme le travail en groupe ou isolé, avec machine ou sans et mettant en action des jeux de rôle parfois très différents.
La démarche proposée met en avant les outils existants qui sont à la disposition de chacun et qu'il faut actionner.
Il s'agit, tout d'abord, des représentations du personnel et en particulier du CHSCT.
C'est ensuite la médecine du travail qui, au contact du monde salarié, lui garantit le secret médical, et peut s'appuyer sur des intervenants compétents.
D'autres acteurs sont également d'un appui certain comme l'ANACT et l'INRS au travers de leurs publications, ainsi que les ARACT et les CRAM.

Bernard Salengro
Secrétaire national,
en charge de l'Observatoire du stress

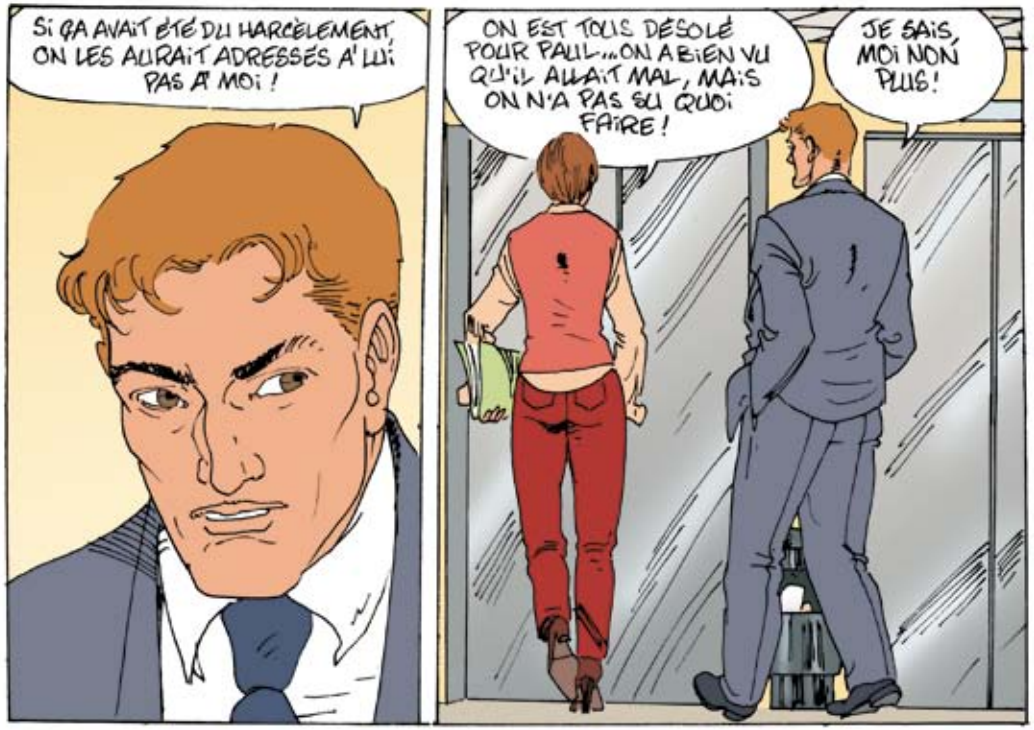


© CFE-CGC 2008, toute reproduction est interdite.




ET QUELQUES INSTANTS PLUS TARD...
ETIENNE GOERST
DIRECTEUR GÉNÉRAL
SI JE VOUS AI DEMANDÉ DE VENIR DANS MON BUREAU, C'EST QUE VOUS ÉTIEZ TRÈS PROCHE DE PAUL...
NOUS SOMMES TOUS DÉSOLÉS DE CE QUI VIENT DE LUI ARRIVER, MAIS JE NE TIENS PAS À CE QUE CET "INCIDENT" SOIT MAL INTERPRÉTÉ !
VOUS AVEZ DIT "INCIDENT ?" ...
OUI, ENFIN... PAUL ÉTAIT À CRAN ! TOUT LE MONDE SAIT QU'IL AVAIT DE GROS PROBLÈMES PERSONNELS ! CECI EXPLIQUE CELA !

QU'EST-CE QU'ILS PEUVENT BIEN SE RACONTER ?
ET QUELQUES INSTANTS PLUS TARD...
ALORS ?
BEN RIEN... LE DG PRÉTEND QUE CE QUI EST ARRIVÉ À PAUL EST DÛ À SES PROBLÈMES PERSONNELS !
TU DEVRAIS ALLER VOIR LE DP !
POUR QUOI FAIRE ?
TOUS CES PETITS MOTS QUE TU AS REÇUS... ÇA POURRAIT S'APPARENTER À DU HARCÈLEMENT, NON ?


SI ÇA AVAIT ÉTÉ DU HARCÈLEMENT, ON LES AURAIT ADRESSÉS À LUI PAS À MOI !
ON EST TOUS DÉSOLÉ POUR PAUL... ON A BIEN VU QU'IL ALLAIT MAL, MAIS ON N'A PAS SU QUOI FAIRE !
JE SAIS, MOI NON PLUS !

TU DEVRAIS QUAND MÊME ALLER VOIR FRANCK !
ET LE LENDEMAIN MATIN...
QUELQU'UN D'AUTRE EN A REÇU ?
NON !

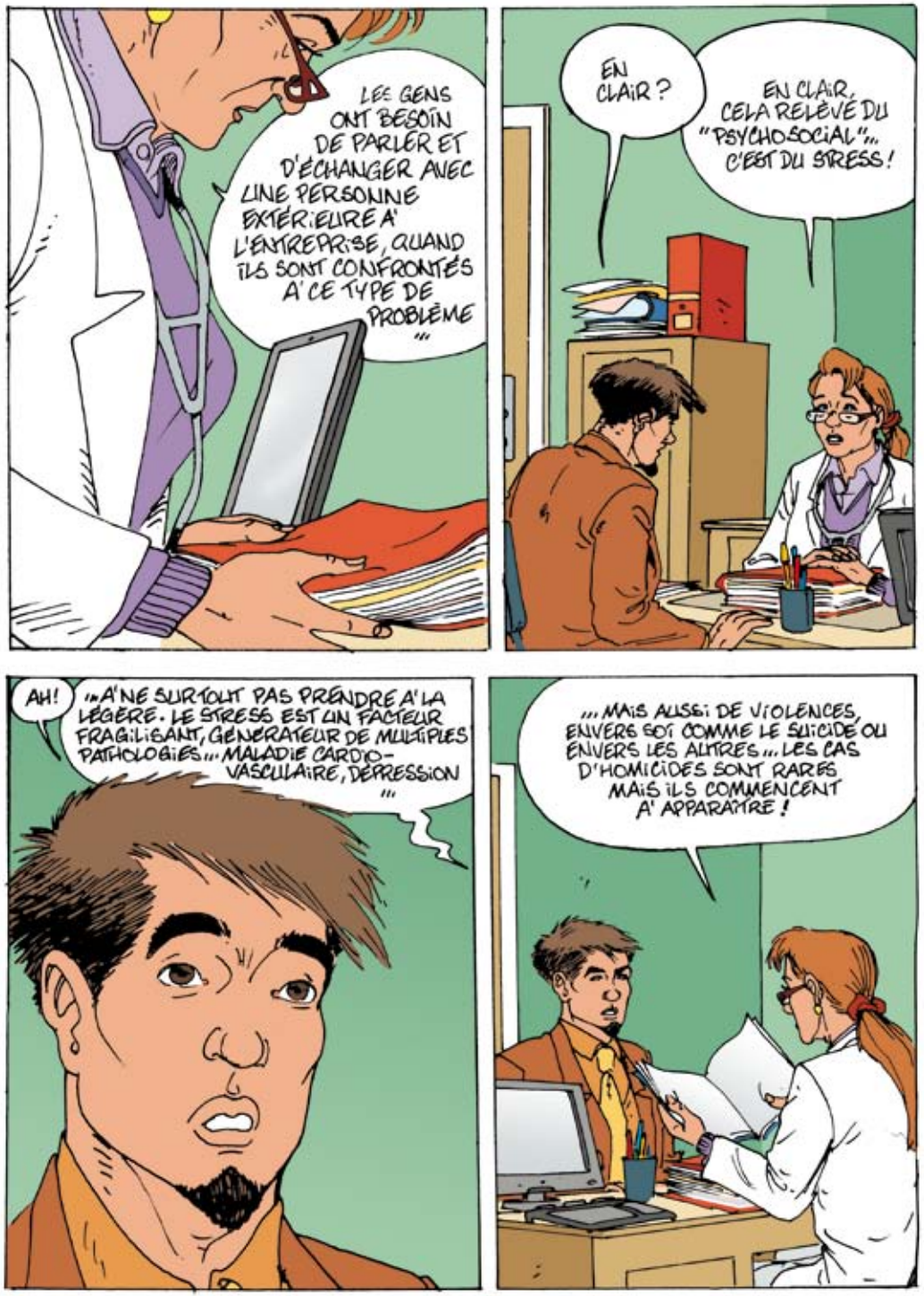
ÉCOUTE, FRANCK, JE SUIS DÉSOLÉ DE T'AVOIR DÉRANGÉ POUR RIEN !
MAIS NON... ET PUIS JE SUIS LÀ POUR CELA ! CE SONT DES CONDITIONS DE TRAVAIL DONT IL FAUT AUSSI S'OCCUPER !

"ON EST TOUS UN PEU À CRAN, EN CE MOMENT !"
OLLI, AVEC CE QUI VOUS ARRIVE, JE PEUX COMPRENDRE...

IL N'Y A PAS QUE ÇA... LE BOULOT, LA PRESSION... ON A PAS MAL DE GENS QUI PARTENT, CE QUI N'ARRANGE PAS LES CHOSES !

PLUS QUE D'HABITUDE ?
UN PEU !

ET EN ARRÊT MALADIE ?
MMH !... J'EN SAIS RIEN, POURQUOI ?
MÉDECIN
MÉDECINE DU TRAVAIL
VOUS AVEZ BIEN FAIT DE VENIR, IL Y A EFFECTIVEMENT UN SOUCI CHEZ VOUS !
DE QUEL ORDRE ?
J'AI BEAUCOUP DE CONSULTATIONS SUR LE SUJET, SPÉCIALEMENT DES CADRES DE VOTRE ENTREPRISE ! CRISES D'ANGOISSE, PATHOLOGIES DIVERSES ET MULTIPLES...


LES GENS ONT BESOIN DE PARLER ET D'ÉCHANGER AVEC UNE PERSONNE EXTÉRIEURE À L'ENTREPRISE, QUAND ILS SONT CONFRONTÉS À CE TYPE DE PROBLÈME "
EN CLAIR ?
EN CLAIR, CELA RELÈVE DU "PSYCHOSOCIAL"... C'EST DU STRESS !
AH !
"À NE SURTOUT PAS PRENDRE À LA LÉGÈRE. LE STRESS EST UN FACTEUR FRAGILISANT, GÉNÉRATEUR DE MULTIPLES PATHOLOGIES... MALADIE CARDIO-VASCULAIRE, DÉPRESSION "
... MAIS AUSSI DE VIOLENCES, ENVERS SOI COMME LE SUICIDE OU ENVERS LES AUTRES... LES CAS D'HOMICIDES SONT RARES MAIS ILS COMMENCENT À APPARAÎTRE !

UN CONSEIL...
PRENEZ LE TAUREAU PAR LES CORNES. FAITES PARLER VOS COLLÈGUES, VOUS ALLEZ ÊTRE SURPRIS!... ET REVENEZ ME VOIR!
ET QUELQUES JOURS PLUS TARD...
—Avec la mise en place d'un baromètre du stress, la CFE-CGC est à l'origine de la sensibilisation au problème du stress et aux risques de maladies qu'il génère.
CFE CGC
TIENS, FRED! TU TOMBES BIEN!
TU VEUX TOUJOURS SAVOIR CE QUI EST ARRIVÉ À PAUL?
BIEN SÛR!
ALORS SUIS-MOI!

CFE CGC
J'AI OUVERT CET ESPACE TÉMOIGNAGES IL Y A DEUX JOURS... LES MESSAGES Y SONT ANONYMES ...ILS
MAIS C'EST EFFRAYANT...
JE SUIS COMPLÈTEMENT À LA DÉRIVE... LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE CHANGE PERPÉTUELLEMENT... L'ACTUELLE EST PARFOIS EN TOTAL CONTRADICTION AVEC LA PRÉCÉDENTE... ET MOI JE PASSE MON TEMPS À TENTER DE REDONNER DU SENS À CES DÉCISIONS QUI N'EN ONT PLUS POUR PERMETTRE À MES ÉQUIPES D'AVANCER... C'EST DE LA SCHIZOPHRÉNIE À L'ÉTAT PUR.

ET TOUS SONT DE LA MÊME EAU !
MAIS QU'EST-CE QU'ON PEUT FAIRE ?
... PRENDRE LE TAUREAU PAR LES CORNES !

LE LENDEMAIN, EN PRÉSENCE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL, DE GAUTHIER ET DU DÉLÉGUÉ DU PERSONNEL ...
DU STRESS !! ...

ALLONS DOC ! ... JE SAIS QUE C'EST TRÈS TENDANCE DE PARLER DE STRESS EN CE MOMENT, MAIS ENFIN, REGARDEZ AUTOUR DE VOUS ! MOQUETTE ÉPAISSE, PLANTES VERTES ... ÇA N'EST QUAND MÊME PAS "GERMINAL" !

ET PLUS DU STRESS, IL EN FAUT UN PEU ! DU BON STRESS, CELUI QUI VOUS PERMET DE VOUS DÉPASSER !
REGARDEZ-MOI !

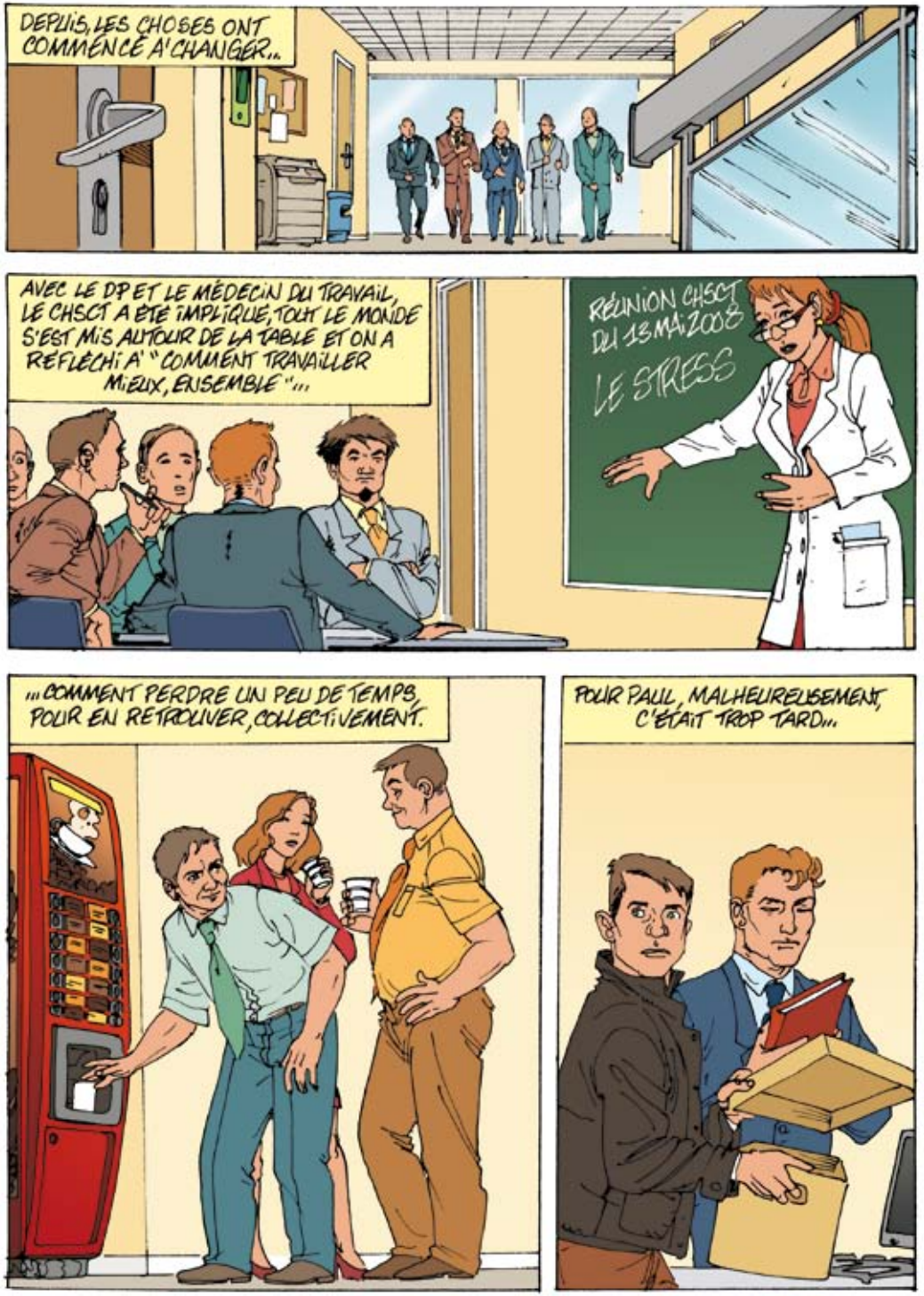
MONSIEUR LE DIRECTEUR, VOICI LE RAPPORT DE LA MÉDECINE DU TRAVAIL DE NOTRE ENTREPRISE ...

... ET VOICI AUSSI UN CERTAIN NOMBRE DE TÉMOIGNAGES ANONYMES DE CADRES, RECUEILLIS SUR NOTRE SITE !

... MMH ! DES FAIBLES ... QUI N'ONT PAS LEUR PLACE CHEZ NOUS, C'EST ÉVIDENT !
MONSIEUR LE DIRECTEUR ! ...

NOTRE SOCIÉTÉ EST DANS UNE PHASE CRITIQUE !

LE GROUPE SE PLAINT, NOUS SOMMES ACTUELLEMENT DANS LA PHASE DE RETRAIT... DEPARTS MASSIFS ARRETS MALADIE A REPETITION, CONGES SANS SOLDE !
SI VOUS RENFORCEZ LA PRESSION, VOUS ALLEZ, ENFIN NOUS ALLONS AU BURN-OUT... COMME PAUL !
FAITES LE CALCUL DE CE QUE CA NOUS COÛTE FINANCIÈREMENT ET DE CE QUE CA VA NOUS COÛTER, EN TERME D'IMAGE !
ET QU'EST-CE QUE VOUS PROPOSEZ ?
"IL FAUT PASSER, PERMETTEZ MOI L'EXPRESSION UN PEU FACILE, D'UNE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES A UNE GESTION HUMAINE DES RESSOURCES


DEPUIS, LES CHOSES ONT COMMENCÉ A CHANGER...
AVEC LE DP ET LE MÉDECIN DU TRAVAIL, LE CHSCT A ÉTÉ IMPLIQUÉ, TOUT LE MONDE S'EST MIS AUTOUR DE LA TABLE ET ON A RÉFLÉCHI A " COMMENT TRAVAILLER MIEUX, ENSEMBLE "...
RÉUNION CHSCT DU 13 MAI 2008
LE STRESS
"... COMMENT PERDRE UN PEU DE TEMPS, POUR EN RETROUVER, COLLECTIVEMENT.
POUR PAUL, MALHEUREUSEMENT, C'ÉTAIT TROP TARD...

stress : réagir

Quelle est la conduite à tenir et quelles sont les difficultés rencontrées lorsque l'on veut traiter ces conditions de travail un peu particulières ?

Le réflexe basique, encore très répandu, est de cantonner les difficultés à un registre personnel : « Il avait de gros problèmes personnels… », « que cela ne soit pas mal interprété… »

La bonne conduite est d'en parler ensemble avec les représentants du personnel. En effet, il s'agit d'un problème qui est avant tout collectif, même s'il touche les individus un par un.

Il faut faire un état des lieux.

En interrogeant le médecin du travail, on aura de précieuses informations, car il voit tous les salariés dans le contexte du secret médical. Son analyse anonyme et collective est donnée aux partenaires sociaux (employeurs et salariés) pour qu'ils l'étudient et la traitent.

Les échanges entre médecins du travail et représentants du personnel sont essentiels, pour leur permettre de mieux s'informer et se renforcer la protection des salariés.

Des mesures, des recueils de témoignages, des questionnaires adaptés à la situation, sont des éléments qui permettent d'aborder le problème et d'ouvrir le dossier au CHSCT.

« Le bon stress, c'est comme une bonne guerre ou une bonne maladie » : ces effets de langage ne correspondent pas à la réalité. Il n'y a ni bon stress, ni bonne guerre, ni bonne maladie. D'autre part, il ne faut pas confondre stress et attention.

Les instances du personnel (CHSCT, DP, DS...) doivent utiliser les éléments déjà existants dans l'entreprise pour approcher le problème. Parmi ceux-ci : le rapport annuel du médecin du travail, la fiche d'entreprise du médecin du travail, le document unique, les statistiques sur l'absentéisme et le turn-over. Sous le titre « Les indicateurs », l'INRS en a fait une liste exhaustive qui a eu un succès phénoménal sur Internet.

Parmi les bonnes pistes, la formation et l'information permettent de modifier la situation.

Les pauses permettent une meilleure ergonomie ainsi qu'un meilleur rendement.

stress : réagir

Des conditions de travail à traiter comme les autres
Il s'agit, tout d'abord, de considérer les facteurs de stress et les risques psycho-sociaux comme des conditions de travail à examiner, à nommer, pour les traiter ensemble dans les instances et avec les acteurs adéquats (représentants du personnel, acteurs existant dans l'entreprise, comme le médecin du travail et les intervenants en santé au travail) en coordination.

Les pièges à éviter
Il s'agit du « bon stress » et des « problèmes personnels ». Ils existent certes, mais n'ont pas l'importance permettant d'expliquer cette « épidémie ».

Les aides sur lesquelles s'appuyer
Si le besoin s'en fait sentir, il faut savoir s'appuyer sur des acteurs externes comme les ARACT , les CRAM et les différents cabinets spécialisés sur le sujet. Tout en sachant surveiller leur cahier des charges et leur éthique.
Ces spécialistes ne peuvent s'exonérer de l'appropriation du sujet par les représentants du personnel, qui sont incontournables par leur connaissance intime et vécue de ces difficultés.

Enfin
Ne vous arrêtez pas, même après un succès, car la surveillance et l'évaluation de ces conditions de travail doivent être constantes.

sanofi aventis

L'essentiel c'est la santé.

Le risque psycho-social et l'entreprise

Une réalité dans et hors de l'entreprise. Une responsabilité partagée.

Sanofi-aventis, il y a quelques années déjà, avait signé avec deux organisations syndicales (CFE-CGC et CFTC) un accord à durée déterminée de deux ans, sur la mise en place de groupes de médiation dans chaque établissement (composés d'un représentant : de la Direction, du CE, du CHSCT, ainsi que d'un médecin du travail et d'une personne nommée par les quatre précédents).
A cette époque l'objectif était de prévenir les situations de harcèlement qu'il soit moral ou sexuel. Là où ces groupes ont pu être mis en place, plusieurs situations ont été traitées au mieux des intérêts du salarié(e) et de l'entreprise.

Aujourd'hui dans le même esprit, certaines sociétés du Groupe sanofi-aventis ont négocié des accords intégrant les risques psycho-sociaux dans les attributions du groupe de médiation.
Par ailleurs un programme de formation et de sensibilisation au stress se développe progressivement dans des sociétés du Groupe sanofi-aventis en France. Cette formation s'adresse aux managers d'équipes.

Le stress est une réalité d'aujourd'hui, tout le monde est concerné, chacun se doit à l'intérieur de l'entreprise et à l'extérieur d'agir dans le strict respect des personnes.

Cette bande dessinée contribue à la discussion et à la formation de tous, elle complète ce qui peut être utilisé comme documentation afin que chacun sache analyser les différentes situations le plus sereinement possible et bien entendu prendre les mesures les plus appropriées.

Frédéric CLUZEL
Directeur des Relations Sociales
Sanofi-aventis

ALPHA CONSEIL

Le stress : nouveau champ d'action du CHSCT

L'accord du 2 juillet 2008 reconnaît l'ampleur prise par la problématique du stress au travail et invite à engager les actions de prévention nécessaires.

Il indique :

« La lutte contre le stress au travail doit conduire à une plus grande efficacité et une amélioration de la santé et de la sécurité au travail, avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent pour les entreprises, les travailleurs et la société dans son ensemble ».

Dès lors qu'il est identifié comme un risque, le stress rentre automatiquement dans le champ d'action du CHSCT qui « a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs » (Art. L 4612-1). De très nombreux CHSCT veulent s'engager dans une démarche de prévention : ils débattent du sujet, cherchent à préciser leur diagnostic, proposent des mesures de prévention.

Lorsque ces actions les conduisent à considérer que le stress, et plus largement les risques psychosociaux, ont atteint un niveau qui permet de considérer que le risque est grave, les CHSCT ont aussi la possibilité de demander l'intervention d'un expert agréé, dont le coût est pris en charge par l'entreprise.

A la demande des CHSCT, le Cabinet ALPHA CONSEIL réalise plus de 150 missions d'expertise chaque année. Nos 50 consultants - ergonomes, psychologues, sociologues, médecins du travail, ingénieurs - sont à vos côtés pour faire face à ces questions difficiles.

N'hésitez pas à prendre contact avec nos consultants :

GROUPE ALPHA
20-24, rue Martin Bernard
75647 PARIS Cedex 13
www.groupe-alpha.com
f.cochet@groupe-alpha.com

Nous vivons dans un monde qui nous donne la possibilité de le rendre chaque jour meilleur. Un exemple ? Le portail de dons. SFR permet à tous ses clients de réaliser des dons en faveur de l'association de leur choix, directement à partir de leur mobile*. D'autres exemples ? Sur le site www.sfr.com vous découvrirez que SFR s'engage et innove tous les jours dans les domaines de la citoyenneté, de l'environnement, de l'emploi, de la santé et du marketing responsable.

VIVONS MOBILE

SFR

* Service gratuit hors coût de connexion WAP

Aujourd'hui, à l'ère de la mondialisation, il existe des entreprises à la fois performantes et socialement responsables.

À la Macif, *nous avons été parmi les premiers à vous permettre d'investir dans des fonds socialement responsables (ISR). Ces fonds regroupent des entreprises sélectionnées autant pour leurs performances que pour leur engagement éthique, comme, par exemple, la qualité de leurs relations clients fournisseurs et de leur gestion des ressources humaines.*

MACIF

LA SOLIDARITÉ EST UNE FORCE

stress

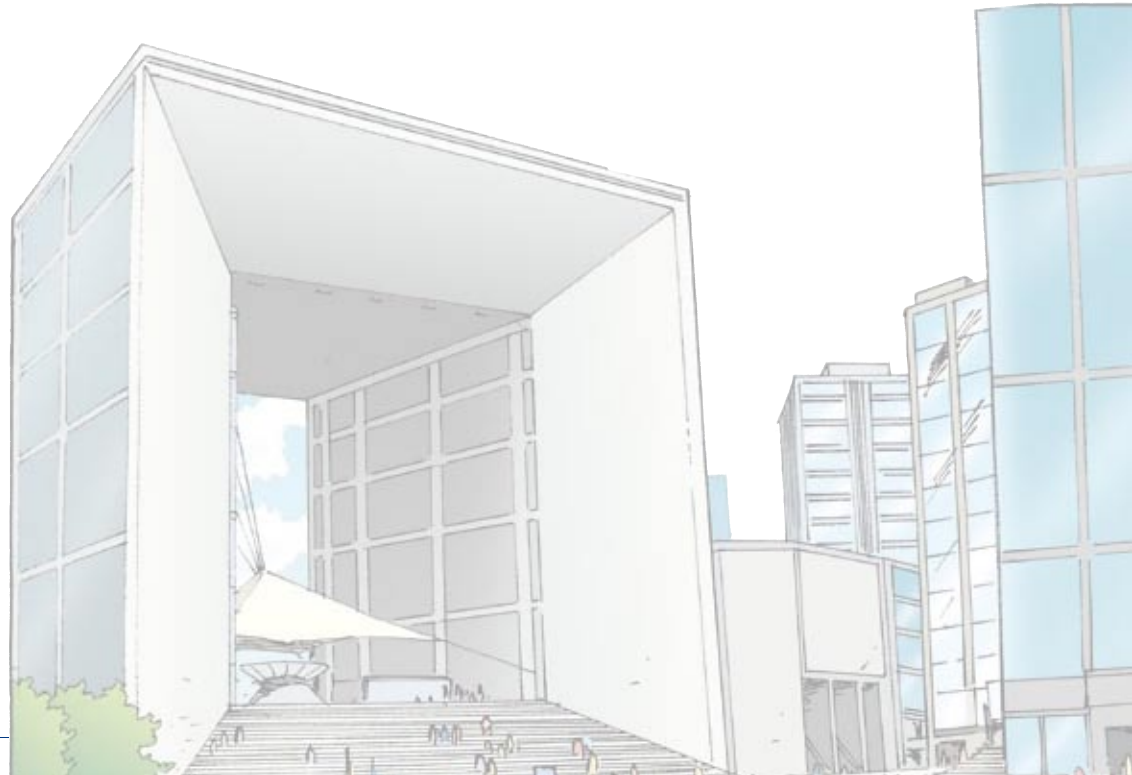
La campagne CFE-CGC sur le stress, ce sont trois albums :

Les facteurs

Les indicateurs

Comment réagir

À lire absolument...



CFE CGC Le + syndical

Cette campagne sur le stress
a été réalisée avec l'appui de :

ALPHA CONSEIL

MACIF

sanofi aventis

SFR

TOTAL

Approfondir le sujet :

www.medecinedutravail-syndicat.org/accueil.html
www.cfecgc.org
www.cfecgc.org/ewb_pages/div/Stress.php
www.sante-securité-paca.org/pdf/3-sinformer/1-1/fps/fps_3.pdf
www.inrs.fr

Retrouver le texte de « l'Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail » sur www.cfecgc.org

ComicStrip • 01 43 46 23 32 • 2008