

Novembre 2009

Compte rendu de la réunion plénière de la commission de réflexion sur la souffrance au travail du 5 novembre 2009

Rappels des éléments de contexte

Les députés du Groupe UMP et du Nouveau Centre ont souhaité travailler sur le thème de la souffrance au travail. A cet effet, un groupe de travail, présidé par Messieurs Copé et Méhaignerie a été créé sur le thème « *Travailler mieux au sein des nouvelles organisations* ».

L'initiative de ce groupe de travail fait suite à la succession des suicides intervenus à France Telecom. On constate depuis quelque temps des problèmes de souffrance au travail dans bon nombre d'entreprises et il est primordial que les salariés soient bien dans leur travail car cela profite également aux résultats de l'entreprise et à leur développement pérenne.

Avec Pierre Méhaignerie, président de la Commission des Affaires sociales, les députés de l'UMP et du Nouveau Centre, Jean François Copé se donne comme objectif de dresser un catalogue / charte des bonnes pratiques en matière de conditions de travail en entreprise et de cibler les leviers intéressants pour y accéder. Pour ce faire, quatre ateliers sont mis en place avec les thématiques suivantes :

- 1- la santé au travail et les conditions de travail,
- 2- l'impact des nouvelles technologies (travail sous pression, vie privée/vie professionnelle),
- 3- l'impact des nouvelles organisations du travail (sous-traitance, flux tendu, délocalisation), comment humaniser les nouvelles organisations ?
- 4- l'appréhension par le management de ces mutations (formation des managers, notamment au niveau intermédiaire).

Ces ateliers réunissent des députés, des partenaires sociaux, des praticiens en ressources humaines. A la suite de ces ateliers, des réunions plénières "point d'étape" sont organisées et la remise d'un rapport final se fera le 16 décembre.

Compte rendu de la réunion

Cette réunion a pour objet de restituer les constats et principales pistes de réflexion qui ont été effectués à ce jour dans les quatre ateliers et de les mettre éventuellement en débat.

Sur la méthode

- J.F.Copé, co-président de la commission rappelle que cette réunion a pour objet d'installer les travaux. Il faut pouvoir faire progresser la réflexion ce qui nécessite une liberté d'expression (pas de langue de bois). Il insiste également sur la difficulté du sujet qui touche à « l'intime ». C'est de souffrance et non de stress dont il s'agit.

- L'exercice est de nature différente de ce qui est fait par ailleurs quant à la méthode :

- 1) Logique de coproduction, il faut être dans les débats et pas uniquement faire des lois
- 2) Ce travail doit être l'occasion de faire prendre conscience du problème plus largement.

Mais il faut des pistes concrètes : améliorer les conditions de travail au quotidien et ne pas se censurer sur les idées. Les témoignages sont également très importants.

Sur les pistes à creuser

- 1) Formation (initiale et continue) et information sont des éléments très importants
- 2) responsabilisation

L'objectif est d'aboutir à une charte des bonnes pratiques.

Atelier santé

Animateur : Guy Lefrand (député de l'Eure)

L'atelier est composé de professionnels de santé mais également d'autres acteurs. Ainsi se côtoient, chefs d'entreprises, experts en psychologie, médecins du travail, représentants de la cnam ; il y a donc beaucoup de regards croisés et pas uniquement des professionnels de la santé. Les expériences étrangères ont également une place importante.

Constat : tout semble en place pour permettre un fonctionnement efficace : système de santé efficace, code du travail dense et complet et pourtant beaucoup de dispositions sont traitées en réparation, et non en prévention.

La notion de relations entre les personnes (environnement immédiat) doit être traitée.

- Causes structurelles de disfonctionnement (placage de modèles qui sont contreproductif).

- Manque d'outils : les dirigeants doivent avoir le droit du travail à l'esprit et il faut des outils pour gérer la souffrance ; il manque en particulier de protocole.

Le médecin du travail doit s'approprier les cultures d'entreprises, les OS doivent renforcer le CHSCT. La connaissance des salariés doit être améliorée, une clarification des rôles est nécessaire pour faire cesser la confusion des rôles.

La notion de confiance doit se développer: se parler, reconnaître le rôle du médecin du travail. Il faut une coresponsabilité entre les différents acteurs.

Pistes : formation et information des salariés, des dirigeants, des OS, des médecins du travail, des managers.

Cela passe par : la promotion concrète des bonnes pratiques ; on pourrait imaginer un bonus malus avec des indicateurs factuels, créer éventuellement un prix national pour l'entreprise « modèle » ; c'est un symbole.

: la notion de pluridisciplinarité ; la notion d'indépendance des médecins du travail : idée que les entreprises pourraient abonder un fond et on dissocierait les médecins de travail de l'entreprise. Il faut valoriser la santé pour que les entreprises aient envie de s'emparer du sujet.

Atelier Management

Animateur : M.C. Dalloz (députée du Jura)

Constat : Les salariés français sont très protégés. Or ils ont peur. A l'étranger, ils quitteraient l'entreprise, en France, ils restent mais « craquent ».

Ils ont besoin de reconnaissance, la rémunération ne suffit pas à donner du sens.

Cela s'explique par une intensification et complexification du travail.

La logique d'emploi est plus restrictive. Aujourd'hui, on a un emploi et plus un métier.

Il faut valoriser les relations humaines.

Pistes

Formation initiale : il est difficile de mettre en place une formation sur le management en début de cursus. (les jeunes venant des grandes écoles y sont peu sensibles, il ne faut pas la donner en début de cursus).

-Formation continue : faire comprendre aux managers, qu'une formation n'est pas une punition c'est une opportunité d'acquérir de nouvelles compétences.

-Réconcilier projet de l'entreprise et projet individuel.

- Mettre en avant le rôle du CHSCT : il doit y avoir plus d'implication du manager dans le CHSCT.
 - intégrer également la souffrance du manager.
- Il y a un déni de la souffrance de la part du dirigeant.

Atelier NTIC

Présenté par JF Poisson

Constat

Accès à l'informatique

1) différence d'accès à l'outil (âge, profession...)

L'outil suscite beaucoup d'échanges au moment de la formation initiale, puis les échanges se raréfient dans l'entreprise.

2) effets sur le travail :

- les salariés ne perçoivent pas forcément l'impact de ces outils sur leur profession,
- la disponibilité des gens : les astreintes existent mais pas pour les nouvelles technologies qui posent donc un problème de séparation des sphères professionnelle et privée. Les frontières s'estompent et c'est un problème en soi.
- Problème de discernement de l'important et de l'accessoire.
- On peut mesurer en temps réel la quantité de travail mais pas la qualité.

Pistes

- 1) déséquilibre dans l'accès aux nouvelles technologies
- 2) formation nécessaire sur la manière d'utiliser les outils
- 3) relation entre les nouvelles technologies et les indicateurs de performance : réfléchir au bilan social (qui est peu connu) et qui peut être un outil de management
- 4) utilisation et hiérarchisation de l'utilisation des outils
- 5) formation et participation des salariés à l'intelligence de l'entreprise

Ateliers organisation

Animateur : Marie Anne Montchamp (députée du Val de Marne)

méthodologie

Interroger la différence entre le poste (emploi normé) et l'emploi (emploi tenu doté de sa marge interprétative).

La question de l'articulation entre travail et vie privée se pose.

Question du lien de subordination portée par notre droit du travail. Parfois ce lien se révèle brutal et maltraitant.

Pistes

formes d'organisations : certaines entreprises traitent ces problèmes avec des bonnes pratiques d'expertise. Comment acquiert on le droit de manager ?

Points soulevés par la CFE-CGC

Les acteurs de la prévention sur le terrain existent mais une insuffisance de la coordination est patente.

Problème d'indépendance des acteurs par rapport à leur mission.

Problème de la formation des managers : il doit y avoir des règles.

La formation des médecins du travail est inadéquate (4 ans).

Pôle protection sociale

Anne Bernard
a.bernard@cfecgc.fr