

## RISQUES PSYCHOSOCIAUX

(Les effets - les ébauches de solutions)

N°2

Ca n'arrive pas qu'aux autres ...

**Vous avez certainement déjà entendu parlé des risques psychosociaux sans forcément en comprendre la signification, les contours, les causes et surtout les remèdes. Sachez que LCL n'en est nullement dispensé.**

**Pour preuve, la CFDT au travers de plusieurs cas concrets (Siège central – Bayeux, par exemple) est intervenue pour dénoncer des conditions de travail difficiles tout en proposant des solutions afin de les corriger.**

**Même si cela peut paraître long et difficile, l'entreprise est amenée à évoluer grâce notamment à l'action de la CFDT.**

### Les effets

#### **Lien entre stress et performance :**

Le stress fonctionnel est positif et permet d'améliorer la performance.

Le stress dysfonctionnel est négatif et entraîne une baisse de performance ou une sensation d'insatisfaction au travail existe un niveau optimal de stress qui donne une performance maximale. Avant ce niveau de stress, l'individu n'est pas stressé mais son niveau de performance n'est pas optimal, au delà l'individu est très stressé et son niveau de performance décline.

De façon globale, diverses enquêtes démontrent que le stress induit des conséquences négatives sur les performances des salariés.

La pénibilité psychique est une réalité bien présente dans les organisations.

La course à la performance s'accompagne d'incertitudes quant à l'évolution professionnelle si la réussite n'est pas atteinte.

Les salariés ne demandent pas seulement de l'argent, de bonnes conditions de travail, des perspectives d'évolution mais ils exigent aussi un sens, un projet à partager, comprendre ce à quoi ils collaborent, un projet d'entreprise. S'en suit la perte de sens pour les collaborateurs, y compris les cadres. Cela fragilise le lien entre les salariés et leurs entreprises, la confiance qui caractérise traditionnellement la relation d'emploi semble ébranlée, rien ne leur garantit que l'entreprise ait besoin d'eux, qu'ils font toujours l'affaire : tel est peut être la clé de la montée du stress.

Ce n'est pas pour rien que les salariés dénoncent les stratégies successives hasardeuses, les bonus scandaleux, et une absence de visibilité de la gestion des ressources humaines.

Quant aux cadres, ils ont le sentiment de ne plus comprendre le sens des stratégies qu'ils doivent mettre en œuvre.

Or, les spécialistes s'accordent à dénoncer les conséquences négatives de ces pertes de « repères » tant pour la santé physique et mentale des individus que pour la santé économique des entreprises.

### Et chez LCL ?

Citons seulement deux extraits du rapport annuel de la médecine du travail : pour l'année 2007 : « le personnel LCL continue comme depuis de nombreuses années à fournir des efforts permanents d'adaptation à l'évolution d'entreprise. La reconnaissance de ces efforts est globalement faible en terme de promotion ou financier, d'où un risque psycho social grandissant qu'il est important de notifier ».

Pour 2008, sont pointés : « le déménagement de SIB (schéma immobilier IDF) en fin d'année, avec pour la majorité des salariés un allongement et une augmentation de la pénibilité du transport, et une dégradation de leurs conditions de travail (open space). La charge de travail est ressentie comme lourde, ainsi que la pression liée au respect des objectifs et des délais...l'inquiétude face à l'avenir de l'entreprise, au contexte

économique, manque de visibilité sur leur avenir professionnel, non reconnaissance... »

Citons aussi, le cas de l'UAC de Bayeux et de la réorganisation de l'unité « Assurance-vie » mal menée qui a provoqué une qualité de service aux clients dégradée, une attente dans le traitement des dossiers et des messages considérables, des managers désespérés et des salariés mis inconsidérablement en souffrance.

### Que peut on faire ?

Tout d'abord reconnaître, faire reconnaître, comprendre, analyser ce phénomène encore tabou en France.

En effet, le stress ne constitue pas une préoccupation majeure des DRH. Pour autant, des études sont menées depuis ces dernières années pour comprendre, c'est déjà bien, à défaut d'apporter des solutions.

Nous disposons entre autres des éléments chiffrés suivants :

- En 2007, une entreprise sur deux déclarait ne pas disposer d'outils d'information et d'analyse sur la santé de ses salariés et 56% des DRH reconnaissaient ne pas avoir mis en place d'outils de prévention pour gérer les situations de mal être au travail.

- 29% des salariés européens souffrent de troubles psychologiques, voire psychiatriques en lien avec leurs conditions de travail nécessitant des soins allant de la prise de médicaments traitant les insomnies légères jusqu'à l'internement en hôpital spécialisés pour les dépressions graves.

Les entreprises, les managers, les différentes autorités doivent prendre conscience des conséquences médicales possibles :

les médecins attirent notre attention sur le lien évident entre troubles psychosociaux et nombre de maladies cardio-vasculaires, hypertension, infarctus, trouble du rythme cardiaque, ulcères, maux de tête, douleurs dorsales, insomnie, irritabilité, anxiété, fatigue, troubles dermatologiques ou psychiques, risques d'accidents du travail, suicide.

Les études montrent par ailleurs que les femmes sont plus touchées par ce phénomène.

Les réactions de stress post- traumatique peuvent être immédiates ou différées dans le temps, ce qui en complique le diagnostic, et donc le traitement, d'où l'importance de faire dans tous les cas une déclaration d'accident du travail ou de demander l'inscription de l'incident dans le registre des incidents et accidents bénins.

A noter que le stress post-traumatique est la seule maladie professionnelle reconnue dans la profession bancaire qui soit inscrite au tableau des maladies professionnelles.

Un bon moyen de « toucher » nos dirigeants est de pointer le coût induit pas les risques psychosociaux :

Une étude de l'université de Bourgogne évalue le coût du stress en France : coût médical = 413 millions d'euros, et absentéisme = 279 millions d'euros.

Quelques avancées ont été obtenues :

L'accord cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail a été signé le 26/04/07 : c'est la reconnaissance d'une responsabilité collective et la promotion de l'idée de respect mutuel de la dignité d'autrui : sans ce nécessaire respect, la santé des travailleurs et l'environnement de travail risquent de s'altérer.

### Et chez LCL ?

Un groupe de travail a été constitué sur l'amélioration des conditions de travail au sein de LCL. Un relevé de conclusions a été établi. Il y est fait état d'un certain nombre de constats relatifs à la charge de travail administratif en agence, au problème de l'adéquation des moyens matériels et humains, au risque de la perte de sens au travail, à l'approche managériale parfois inadaptée, à la communication et à l'accompagnement du changement, jugés insuffisants.

LCL déclare faire de ce sujet sa préoccupation majeure, reconnaissant que les salariés constituent un pilier essentiel de l'excellence opérationnelle qui est au cœur de « Crescendo II ».

Si pour autant, les travaux issus de ce groupe de travail débouchent sur quelques avancées, le texte a ses limites : beaucoup de bonnes intentions, mais encore peu de réalisations, surtout en province !

La CFDT sera vigilante sur les situations particulières ou collectives de souffrance et de mal être.

### **Vous vous sentez concernés ?**

**Comme le dit le code du travail, c'est au travail de s'adapter à l'humain, et non l'inverse.**

**Plus d'information sur le site :**

***[cfdt-lcl.org](http://cfdt-lcl.org)***

