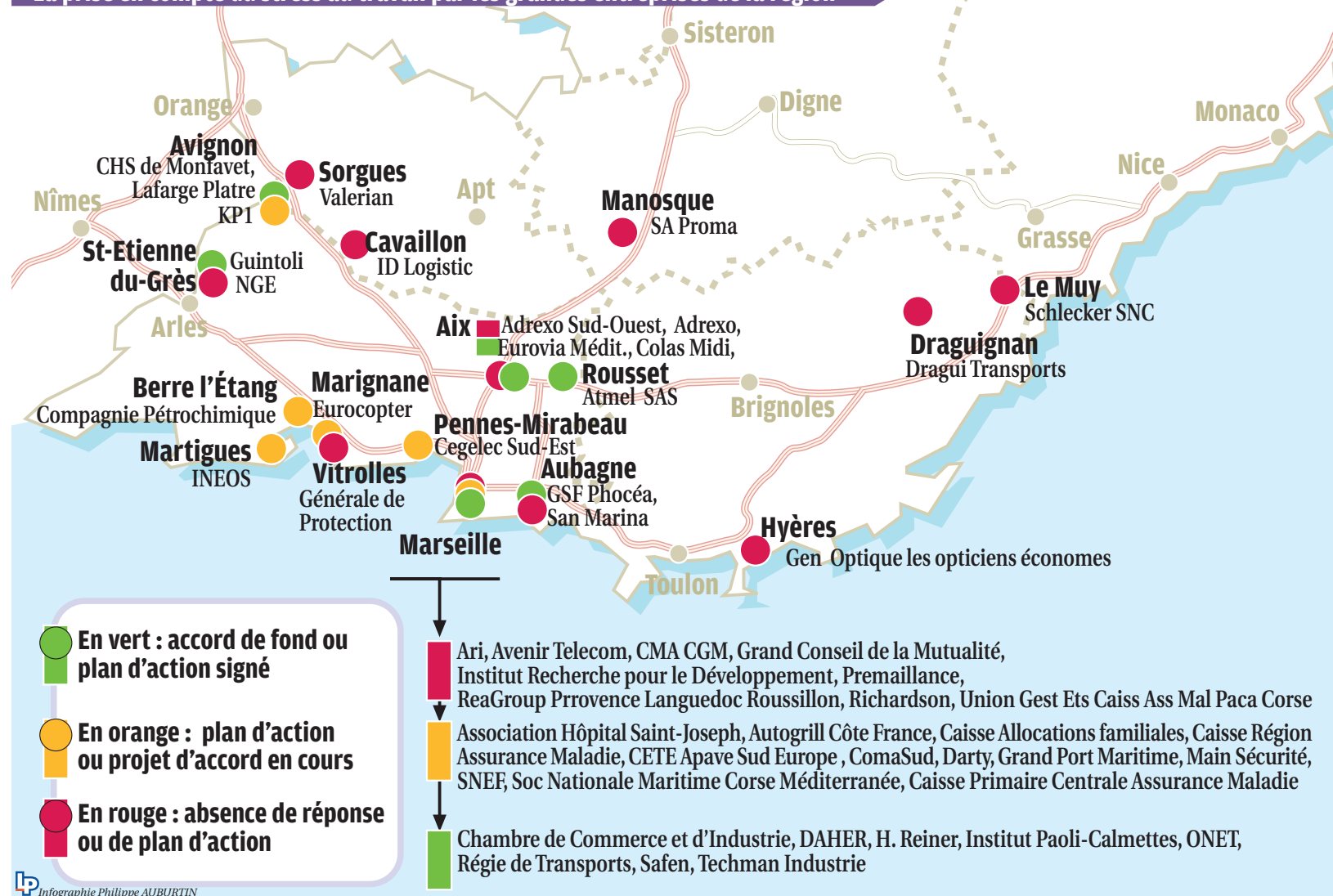


Ces entreprises qui luttent

Cet automne, après la série de suicides à France Télécom révélant l'immense souffrance d'une partie des salariés français, le gouvernement avait enjoint les 1500 entreprises de plus de 1 000 employés à poser des actes clairs pour le bien-être de leur personnel. Ou du moins quelques signes de bonne volonté. Les sociétés concernées devaient engager avant le 1^{er} février des négociations ou des démarches sur le stress au travail. À l'heure du bilan, le gouvernement en a même tiré un classement explosif, pointant du doigt les retardataires... Voulu par Xavier Darcos, ministre du Travail, cette stratégie du "name and shame" ("nommer et faire honte"), a toutefois fait long feu (voir ci-dessous). En reste l'idée qu'un certain nombre d'entreprises traînent les pieds et rechignent à aborder de front un problème que 40 % des salariés disent avoir un jour rencontré. Heureusement, d'autres groupes, plus vertueux, n'ont pas attendu les injonctions du gouvernement pour s'y mettre. Des cabinets spécialisés sont ainsi de plus en plus fréquemment sollicités pour aider les entreprises à prévenir les risques psychosociaux. Et parfois, un peu d'attention suffit...

La prise en compte du stress au travail par les grandes entreprises de la région



Les noms des entreprises de plus de 1 000 salariés luttant peu ou pas contre le stress ne sont pas restés plus d'une journée en ligne sur le site du ministère du Travail. Les résultats du "Plan d'urgence sur la prévention des risques psychosociaux", lancé par Xavier Darcos à la suite de la vague de suicides imputés aux conditions de travail fin 2009, devaient initialement être accessible au grand public dès le 18 février.

Les listes orange et rouge ont finalement été retirées le 19, la pression exercée par les "mauvais élèves" ayant contraint le site travailler-mieux.gouv.fr à revoir sa copie.

C'était sans compter sur la réactivité des sites internet à relayer l'information. Deux semaines plus tard, ces lis-

tes circulent toujours sur le web, sur des sites comme itrnews.com ou encore les pages personnelles d'internautes du Post.fr. Les entreprises sur liste rouge (qui n'ont rien entrepris ou n'ont pas répondu au questionnaire du gouvernement) et liste orange (qui ont engagé des réunions de négociation ou des discussions avec les représentants du personnel) y figurent.

En région Paca, 64 entreprises - sur les 1 500 concernées en France - ont reçu le questionnaire du ministre du Travail. Seules 19 d'entre elles ont pu justifier d'un accord de fond ou de méthode et se classer sur la liste verte, toujours visible sur le site du gouvernement afin de "montrer les bonnes pratiques". Parmi les "retardataires" provençaux, on trouve quelques grands groupes comme la CMA-CGM,

Dans la région, 45 mauvais élèves et 19 exemples à suivre.

Avenir Télécom ou Eurocopter. Du côté du premier fabricant d'hélicoptères, dont le siège est à Marignane, on assure qu'un "accord de groupe avec EADS est en cours de négociation et devrait se conclure fin mars". Philippe Pezet, directeur des ressources humaines, détaille le dispositif : "Les partenaires sociaux seront plus impliqués dans la prévention du stress. Un numéro vert où le personnel pourra se livrer de manière confidentielle sur des problèmes d'ordre professionnel mais aussi privé sera mis en place, ainsi que

le recours à un psychologue du travail au sein de l'établissement." Le Grand port maritime de Marseille entend lui aussi quitter la liste orange dans les plus brefs délais. La direction mise sur "une formation en interne, destinée aux personnels exerçant une fonction d'encadrement, pour prévenir les risques de stress dans leur équipe". Un "comité de suivi pour déceler les situations délicates et les moyens d'y remédier" doit être validé par le Comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail (CHSCT) ce vendredi.

Au rayon des "cartons rouges", on se défend en reprochant au gouvernement de ne pas avoir distingué l'absence de réponse au questionnaire de l'absence de solutions envisagées : "Le fait que nous n'ayons pas répondu

dans les délais ne signifie pas que le groupe se désintéresse de la question, indique la CMA-CGM. Bien au contraire, nous avons participé au niveau régional à une réunion de travail sur le sujet et, en interne, nos négociations avec nos partenaires sociaux sont en cours." D'autres pointent "les erreurs de la liste du ministère", comme San Marina, le spécialiste aubagnais de la chaussure : "Nous ne sommes pas concernés car nous comptons moins de 1000 salariés." Une critique qui renvoie à la raison officielle avancée par le gouvernement lors du retrait des listes : le souci d'actualisation. "Nous nous employons à préparer une nouvelle photographie de la situation des entreprises", précise le gouvernement.

Anthony JAMMOT

CAPITALE EUROPÉENNE

Subtile féerie des formes et des couleurs

52 PHOTOS EN ATTENDANT D'ÊTRE CAPITALE EUROPÉENNE DE LA CULTURE

Avec les dédicaces de Florence Arthaud, Patrick Bosso, Franck Cammas, Eric Cantona, Eugène Caselli, Edmonde Charles-Roux, Kenza Farah, Jean-Pierre Foucault, Jean-Claude Gaudin, Robert Guediguian, Jean-Noël Guerini, Laurent Kérusoré, Jeanne Laffitte, Jonah Lomu, Jean-Marc Morandini, Gérard Passadat, Jacques Pfister, Marcel Rufo, Titoff, Michel Vauzelle, Jean Viard...

La Provence
Bien plus qu'un quotidien

3,90€
Chez votre marchand de journaux

LE TÉMOIGNAGE

"J'avais perdu l'estime de moi-même"

C'est en 2005 que le cauchemar a commencé pour Anne, conseillère juridique auprès du directeur d'un organisme social. "Les deux personnes qui travaillaient sous ses ordres avant mon arrivée n'ont pas accepté ma présence et surtout les prérogatives qui m'étaient confiées. Elles refusaient mon autorité, ne faisaient pas le travail que je leur demandais", raconte-t-elle. La situation s'est rapidement tendue : "Un beau jour, c'est le directeur qui m'a totalement lâchée. Il s'est mis à me reprocher de ne pas avoir d'autorité, de ne pas savoir faire exécuter le travail. Il n'était jamais satisfait, critiquait chacun de mes actes. Là, j'ai commencé à me réveiller la nuit et à ne plus me rendormir, je pensais à ce qui m'attendait le lendemain.

"Un jour, alors que je traversais un couloir, certains salariés accompagnés de syndicalistes ont commencé à siffler, à me huer. J'ai craqué une première fois, le médecin m'a prescrit trois mois d'arrêt et j'ai commencé une psychothérapie : j'avais perdu l'estime de moi-même." Après une reprise à mi-temps thérapeutique, Anne recommença à travailler à plein-temps. "C'était devenu horrible. J'ai été convoquée deux fois par la poli-

ce, mes deux collègues avaient porté plainte pour harcèlement. Le directeur était de plus en plus désagréable. Par exemple, il commandait un rapport et me demandait de le lire... Je commençais ma lecture et, au bout d'un moment, il m'interrompait et me disait : 'Vous ne vous êtes même pas rendue compte que je ne vous écoute plus depuis cinq minutes.' J'étais totalement déstabilisée. J'en éprouvais des douleurs physiques. Tous les jours j'avais mal à l'estomac."

Anne a continué ainsi pendant quelques mois encore jusqu'à ce qu'elle craque pendant une réunion. "Je n'arrivais plus à arrêter de pleurer, je suis partie en urgence voir mon psy, il m'a prescrit un nouvel arrêt. Aucun médecin expert ne m'a autorisée à reprendre. Chaque fois que je devais expliquer ce dont je souffrais c'était les mêmes sanglots."

Cela a duré trois ans, en juin 2008 Anne était mise en invalidité. Elle a continué sa psychothérapie jusqu'à être totalement rassurée sur elle-même. "Je ne souhaite ce que j'ai vécu à personne. Je comprends que l'on puisse se suicider à cause du travail, on peut y rencontrer l'inhumain."

Bernadette SPAGNOLI

(ou pas) contre le stress

Deux PME aixoises à la pointe de la prévention

Capital Santé et IN-Communication conseillent les entreprises sur la lutte contre le stress au travail.

Le stress au travail n'est plus un mythe. Plus de 4 salariés sur 10 - et près de 6 cadres supérieurs sur 10 - en souffrent, selon un sondage CSA réalisé fin mars 2009 en prélude à la semaine de la qualité de vie au travail. Une réalité que peu d'entreprises ont réellement pris en compte avant les vagues de suicides chez Renault, France Télécom ou dans la police. Aujourd'hui, elles n'ont plus le choix. D'où leur subit engouement pour les spécialistes de la santé au travail, seuls capables de les aider dans leurs "négociations sur les risques psychosociaux" que le gouvernement les a invitées à ouvrir avant le 1^{er} février (lire également page 2).

Ce "New deal sanitaire" constitue un gros challenge pour IN-Communication et Capital Santé, deux PME aixoises qui aident depuis 10 ans les groupes industriels et les grandes entreprises à développer des stratégies pour que leurs salariés travaillent dans les meilleures conditions, sur le plan physique et psychologique. "Longtemps, explique Romain Cristofini, directeur général de Capital Santé, les patrons ont été dans le déni concernant la question du stress au travail. Surtout dans le tertiaire, où les notions de sécurité, d'accidentologie et de danger sont beaucoup moins prégnantes que dans l'industrie lourde."

Le "Plan Darcos", lancé dans la foulée des vagues de suicides qui ont fait l'actualité, a conduit les plus réticents à enfin prendre en compte ces questions. Pour répondre à la demande, Capital Santé et IN-Communication ont développé des outils



Selon un sondage CSA réalisé fin mars 2009, en prélude à la semaine de la qualité de vie au travail, plus de 4 salariés sur 10 déclarent souffrir de stress au travail.

/ PHOTO BRUNO SOUILLARD

non seulement pour dresser un état des lieux et identifier les sources de stress, mais aussi pour mettre en place une stratégie pour supprimer ou, à défaut, apprendre à gérer les facteurs de stress au travail.

Chez IN-Communication, il s'agit d'un "support de formation multimédia, l'état de

Question d'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle.

bien-être, qui permet de sensibiliser les personnels aux notions de santé et de bien-être au travail", explique Philippe Dozoul, directeur général de l'entreprise. Selon lui, cet état de bien-être est avant tout affaire "d'équilibre en-

tre la vie professionnelle et la vie personnelle des individus", y compris sous l'angle affectif. "Pour atteindre cet état de bien-être, poursuit-il, il est nécessaire de prendre en compte toutes les dimensions de la vie comme l'hygiène alimentaire, la pratique d'un sport, le respect des rythmes biologiques et des temps de sommeil, la consommation de drogues, de tabac ou d'alcool... Et, bien sûr, le stress, au travail et à la maison."

Les entreprises de plus de 1 000 salariés n'ont pas toutes attendu les injonctions du gouvernement pour s'y mettre. "Les grands groupes industriels, confrontés depuis longtemps aux problèmes de sécurité au travail, ont été les premiers à nous solliciter", rappelle Philippe Dozoul, qui compte parmi ses clients des entreprises comme

ArcelorMittal, Total, Shell ou Vale Inco. Leur collaboration avec IN-Communication a d'ailleurs conduit certaines d'entre elles "à considérer la santé au travail comme une fonction de management à part entière, au même titre que la comptabilité, le marketing ou le contrôle qualité", se félicite Philippe Dozoul.

À l'origine des audits "stress" chez PSA, AXA, Bayer, Natixis ou France Télévision, Romain Cristofini assure d'ailleurs que le Plan Darcos "a fait bouger les lignes dans la bonne direction", mais que les entreprises ont désormais "besoin d'un peu de temps pour mettre en place la stratégie globale qui leur permettra d'obtenir des résultats." Un facteur de stress en soi pour les patrons confrontés à cette nouvelle obligation.

Hervé VAUDOIT

RISQUES PROFESSIONNELS

Stress, maladies, accidents... quand le travail blesse

La sécurité n'a pas de prix mais elle a un coût pour les entreprises et plus généralement pour la société. C'est sans doute la raison principale qui fait que l'assurance-maladie, la médecine du travail et la Direction du travail veulent unir leurs efforts pour lutter contre les risques professionnels. Un thème qui sera largement développé lors du prochain salon "Preventica" qui réunira, au parc Chanot de Marseille, du 16 au 18 mars, 400 exposants, près de 9 000 visiteurs et 130 conférences. La prévention sera mise à l'honneur tant dans les domaines du BTP, des risques industriels, de la manutention que de l'aménagement des espaces de tra-

vail. La présentation de ce salon, quatrième du nom dans la zone Méditerranée, a été l'occasion pour Gérard Mougel, directeur du service prévention des risques à la Cram du Sud-Est, de livrer quelques statistiques sur les risques professionnels en Paca et Corse.

En 2008, on a dénombré, sur la région, 219071 accidents du travail pour 1 374 333 salariés, soit une fréquence de 41,2 accidents pour 1 000 salariés. 56 646 d'entre eux ont nécessité un arrêt de travail et, en totalité, ce sont près de 4,5 millions de jours qui ont été perdus pour incapacité temporaire. Le nombre d'incapacité permanente s'est élevé à 5172 et il y a eu 40 décès. C'est le secteur du

BTP qui reste le plus accidentogène avec 77,8 accidents pour 1 000 salariés. Vient ensuite tout ce qui touche au bois, à l'ameublement, à l'industrie papetière, aux cuirs et peaux et à la pierre avec 57,3 accidents pour 1 000 salariés; puis le secteur de l'alimentation avec 52,5 accidents pour 1 000 salariés. Les transports, la métallurgie, le commerce non alimentaire et la chimie arrivent derrière avec des taux qui varient de 49,5 à 29 accidents pour 1 000 salariés. La palme revient aux services où, pour 1 000 employés, on dénombre 11,4 accidents.

Si l'on s'intéresse aux causes de ces accidents, près d'un tiers est dû à la manutention; 26,5% sont des accidents de plain-pied et plus de 13% sont causés par des chutes de hauteur. Si les accidents du travail sont en légère diminution et sont moins graves, les maladies professionnelles et plus particulièrement les troubles musculo-squelettiques, responsables des pathologies de la main, du coude, de l'épaule ou des lombalgies sont en hausse régulière.

Dans la zone Paca-Corse, elles sont passées de 1257 en 2006, à 1374 en 2007 et à 1464 en 2008. À cela s'ajoutent les affections dues à l'amiante, les affections du rachis lombaire ou encore les affections auditives sans oublier le stress et ses conséquences ou les risques émergents liés à l'exposition à des produits chimiques dangereux.

"Par les campagnes de prévention, nous voulons sensiblement réduire l'ensemble des risques liés au travail. La Cram veut s'attacher aux modes de management dans l'entreprise pour que, comme l'exigent les lois Auroux de 1982, les salariés s'expriment mais surtout que leur hiérarchie les écoute", affirme Gérard Mougel. Tout cela en trois ans. Il va y avoir du travail!

Bernadette SPAGNOLI

COMMENT LUTTE-T-ON CONTRE LE STRESS?

Une démarche de prévention et de lutte contre les effets du stress en milieu professionnel débute toujours par une sorte d'audit. "Il s'agit d'évaluer le niveau de stress et d'en identifier les sources", explique Philippe Dozoul, directeur général d'IN-Communication. Une fois cette étape franchie, les actions de prévention se décomposent en trois temps:

LA PRÉVENTION PRIMAIRE

C'est l'action sur les sources de stress, quelles soient environnementales (bruit, froid, chaleur, pollution...) ou humaines (pressions de la clientèle, des fournisseurs, des managers...). Pour supprimer ou gérer ces sources de stress, les spécialistes de la question comme Capital Santé ou IN-Communication s'attachent d'abord à former les managers, en leur permettant d'identifier les solutions possibles en termes d'organisation du travail, de charge de travail, de reconnaissance des compétences...

LA PRÉVENTION SECONDAIRE

C'est l'action sur l'ensemble des individus générateurs ou victimes de stress dans l'entreprise et pas seulement les managers. Quand les sources de stress sont externes et que l'entreprise n'a pas la possibilité d'agir directement sur elles (exemple: un client en colère qui agresse une caissière dans un supermarché), la prévention secondaire permet d'apprendre à composer avec les sources de stress, afin de les maîtriser et de les gérer le plus efficacement possible. Cet apprentissage peut concerner la façon de s'adresser à un stresser pour le calmer, mais aussi des éléments d'équilibre personnel comme l'hygiène de vie, la relaxation, la gestion du temps et des priorités, l'estime de soi... qui permettent de minorer son propre niveau de stress.

LA PRÉVENTION TERTIAIRE

C'est la prise en charge des individus mis en difficulté par les autres membres de l'entreprise, via un support de formation ou des prises de parole en tête à tête ou en groupe. "Le stress naît toujours de la rencontre d'un individu et d'un stresser dans un contexte donné, rappelle Philippe Dozoul. Pour prévenir son apparition et ses conséquences, on peut agir sur ces trois éléments, individuellement ou conjointement."

"Une démarche globale de santé au travail"

Médecin coordinateur "Santé au travail" du groupe ArcelorMittal France, Dominique Delahaigüe connaît bien la question du stress.

Depuis combien de temps votre groupe s'intéresse-t-il à la question de la santé au travail et, particulièrement celle du stress?

Cela fait 12 ans que nous travaillons avec IN-Communication sur un support de formation interactif pour nos salariés, des managers jusqu'aux ouvriers. Le premier module concernait l'hygiène alimentaire. Au fil du temps, nous y avons ajouté d'autres modules sur les conduites addictives, le sommeil, le mal de dos... celui sur le stress et l'équilibre émotionnel est arrivé l'année dernière.

De quoi s'agit-il?

C'est un outil de formation au service d'une démarche globale que nous avons lancée en 1996 sur notre site de Montataire, en région parisienne, et qui s'intitule "Qualité de vie".

Les salariés ont tout de suite adhéré à cette démarche?

On peut dire que la mayonnaise a pris assez vite, oui. À l'époque, notre problématique était surtout axée autour de la consommation d'alcool, qui posait des problèmes évidents de sécurité et de santé au travail, mais qui n'était pas verbalisée. Dans la mesure où nous utilisions déjà un logiciel de formation sur le bruit qui nous avait permis d'obtenir de très bons résultats, nous avons étendu la démarche à l'ensemble des risques et des conduites personnelles qui pouvaient nuire à la santé des salariés. Ils ont vite et bien compris l'intérêt personnel qu'ils avaient à suivre ce type de formation, même si cette démarche était, à l'époque, très originale et innovante.

Depuis que vous avez intégré le stress à ces formations, avez-vous obtenu des résultats?

C'est difficile à mesurer précisément, les facteurs de stress n'étant pas seulement liés au travail, mais aussi à des problèmes qui peuvent survenir dans la sphère personnelle. Mais le niveau de satisfaction de ceux qui ont été formés dans le cadre de cette démarche "Qualité de vie" est très bon. C'est déjà un indicateur.

La crise qui a secoué l'industrie ces derniers mois a-t-elle été génératrice de stress chez les salariés du groupe?

D'une façon générale, les restructurations, même si elles sont conjoncturelles, sont toujours un facteur important de stress. À partir d'octobre 2008, nous avons donc mis en place une nouvelle démarche à Montataire, "Vigilance partagée", afin que chacun sente concerné par son bien-être et celui de l'autre dans le cadre professionnel.

Propos recueillis par H.V.



Le médecin Dominique Delahaigüe.



219 071 accidents du travail concernant 1 374 333 salariés ont été enregistrés en 2008. Le BTP est le secteur le plus accidentogène: 77,8 accidents pour 1 000 salariés. / VALÉRIE SUAU