

## Stress au travail : L'enquête de l'Université de Liège (ULG)

*Les enquêtes internes sur le stress se multiplient et traduisent formellement la dégradation des conditions de travail à SPS. Surcharge de travail et perte de confiance en l'avenir... Pour **Sud**, notre présence auprès des salariés de tous les secteurs nous a permis de déceler très tôt les problèmes «révélés» par les récentes enquêtes (ULG, EMERGENCE, ARACT, ...).*

*D'autres facteurs contribuent au mal-être des salariés, tels que les multiples réorganisations, les mobilités subies, les méthodes de travail. La Direction va-t-elle encore fuir ses responsabilités et tenter de nous abuser avec un nouveau plan de communication... pour répondre au malaise profond qu'elle a fait naître et cultiver au quotidien ?*

### Comment cette dernière enquête est-elle née ?

Depuis 2003, **Sud** ne cesse de rappeler à la Direction que les conditions de travail se dégradent dangereusement. La charge individuelle de travail s'est accrue continuellement pour contrebalancer le déficit d'embauches et les nombreuses réorganisations. La situation atteint un point critique et entraîne entre autres de multiples et très fréquents dépassements des horaires légaux de travail, plongeant un nombre important de salariés dans le stress. La Direction connaît la situation mais la masque et en accepte les conséquences, alors qu'elle a la responsabilité et le devoir d'assurer la santé au travail des salariés...

**Sud** l'a alerté, au sein des instances DP, CHSCT et CE. Le service social a fait de même et, probablement, le médecin du travail. La Direction ne tenant pas compte de nos arguments, après avoir prévenue de nombreuses fois, **Sud** décide en juillet 2004 d'engager une démarche auprès de l'inspection du travail (IT). Nous avons vu juste : la Direction est reconnue hors la loi.

L'inspecteur du travail, surpris de l'étendue du phénomène à SPS, rencontre des salariés pour mieux comprendre la situation. Son constat met en exergue qu'il y a de la souffrance en raison des conditions de travail (voir lettre au verso).

La Direction est au pied du mur et se doit de faire, selon les recommandations de l'IT, une "évaluation de la charge mentale" et de l'inscrire dans le "Document unique".

### L'enquête

Un Comité de pilotage sur le stress voit le jour et la Direction choisit l'ULG pour mener l'enquête.

**Sud** fait des critiques de forme et de fond sur le projet d'enquête en général et sur celui de l'ULG

en particulier... Nous savons bien que la Direction cherche à retourner la situation en sa faveur et tentera de culpabiliser les salariés.

Mais nous vous avons encouragé à répondre au questionnaire : il permettra de formaliser officiellement une situation occultée jusqu'à lors. Ainsi la Direction ne pourra pas nier les faits plus longtemps.

D'après l'ULG, avec près de 50 % de réponses sur l'ensemble de l'effectif, la participation est d'un niveau élevé. On note en particulier que 60 % des cadres ont répondu ! Cela mérite que l'on s'y attarde...

### Notre première analyse des résultats bruts

Les non-cadres, touchés en première ligne par la politique de la Direction, expriment au quotidien leur mécontentement et leur souffrance, tant auprès de leurs hiérarchies que des instances dédiées (DP, CE, CHSCT). Historiquement, ils le font ouvertement et plus facilement que les cadres. Ce sentiment de déjà dit, ainsi que la défiance vis à vis de la Direction, peut expliquer une participation de seulement 40 %... ce qui est déjà beaucoup dans ce genre d'enquête.

Par contre, une telle étude permet enfin aux cadres d'exprimer tout ce qu'ils taisent officiellement d'ordinaire. Car ils sont eux aussi lourdement victimes du stress.

Quant aux principaux facteurs de stress identifiés, ils ne surprendront personne tellement cela a été dit et répété :

- perte de confiance dans l'avenir de l'entreprise de la part des salariés,
- surcharge de travail due au manque d'effectifs
- contraintes liées à la désorganisation.

### Nos attentes concernant la suite

D'abord, ne pas noyer le message avec des formulations biaisées : il ne s'agit plus de détecter le "risque stress" mais de traiter le stress, le mal-être provoqué par de mauvaises conditions de travail.

Nous attendons des suites de l'enquête que des actions soient rapidement menées vers les catégories de salariés identifiées comme étant des "groupes à risque" (en fait des groupes où un fort taux de stress est avéré)...

Mais nous veillerons à ce que ce traitement en urgence n'occulte pas les problématiques individuelles, ni la mise en place d'une prévention du stress au niveau de l'entreprise.

### Notre conclusion à ce stade

Les résultats de l'enquête effectuée par l'Université de Liège ne livrent aucun "scoop".

Un nombre significatif de salariés de l'entreprise subissent effectivement une « charge mentale » anormale (voir courrier ci-dessous).

La responsabilité de la Direction est clairement mise en avant.

Ce travail est le point de départ pour qu'elle prenne en compte le « risque » stress et sa prévention.

### Extrait des conclusions adressées à la Direction SPS par l'Inspecteur du travail en février 2005

(...) Concernant les conditions de travail

Le non-respect des trente cinq heures de travail hebdomadaire pour certains salariés dans votre établissement, (...) n'est pas sans conséquence sur les conditions de travail, l'hygiène et la sécurité des salariés.

A ce titre, (...), l'Inspection du Travail a décidé de rencontrer un certain nombre de salariés (...).

Les constats suivants ont été relevés :

- Les salariés ont déclaré être occupés lors de toute la période de présence sur le site de l'entreprise ;
- Ils sont souvent responsables de projets ou de dossiers importants ;
- Ils ont une charge de travail importante ;
- Ils peuvent se trouver seul sur un poste prévu pour être tenu par plusieurs salariés ;
- La charge de travail a pu être jugée trop importante ou mal évaluée ;

- La notion de sous effectif a été évoquée ;
- Ils travaillent souvent dans l'urgence ;
- Certains salariés travaillent également après avoir quitté l'établissement ;
- Ils gèrent des aléas techniques lourds sans renfort particulier ;
- Certains ont des troubles du sommeil et ne parviennent pas à se détacher de leur mission de travail ;
- Le constat d'une baisse de la ressource en personnel et donc de l'augmentation de la charge de travail a été évoqué ;
- La charge de travail a été qualifiée de considérable ;
- L'horaire de certains salariés est décalé en raison d'un travail commuté avec l'Amérique du Nord incompatible avec leurs horaires en France. (...)

Certains ont pu déclarer avoir des troubles physiques en raison de leur charge de travail qu'ils ne peuvent pas assumer ou qu'ils ne peuvent pas assurer dans des conditions normales de travail.

Un nombre significatif de salariés interrogés ont conscience de travailler dans des conditions anormales de travail.

En conséquence, et suite à ce contrôle, il apparaît important que vous évaluez les risques liés à la charge mentale dans votre établissement. En effet, ce type de risque n'a pas été pris en compte dans votre document unique établi conformément à l'article R.230-1 du Code du Travail et qui doit traiter exhaustivement de l'ensemble des risques et de leur prévention. Le CHSCT devrait être saisi à ce titre.

Vous m'informerez des suites que vous aurez réservées à cette demande. (...)

Veillez agréer, Monsieur le Délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

L'Inspecteur du travail,

Frédéric LAISNE

Tél: 05-56-55-86-14

Fax : 05-56-55-89-80

Site Internet: <http://perso.wanadoo.fr/sudmetaux33/>

E-mail: [sud.metaux33@wanadoo.fr](mailto:sud.metaux33@wanadoo.fr)