

Entretien avec Jean-Paul Vouiller et Philippe Boutrel, 24 mars 2017

Jean-Paul Vouiller et Philippe Boutrel : syndicalistes CFTC (Confédération Française des Travailleurs Chrétiens) chez HP, ambassadeurs des Délégués Sociaux en Entreprise

Histoire des Délégués Sociaux et du syndicat :

Depuis 2001, volonté de créer le syndicat idéal. Pour eux, le syndicat idéal est le syndicat qui rend des services aux salariés de nature ressources humaines car les ressources humaines sont de moins en moins nombreuses et de moins en moins puissantes. Au départ, ils étaient une dizaine et proposaient des services simples (ex : écrire à son manager, faire des formations). Le syndicat a eu un succès considérable. Chez HP, il y a 18% d'adhérents. A partir de 2006, ils ont commencé à s'intéresser à la souffrance des salariés.

Élément déclencheur en 2006 : un travailleur de Lyon s'est suicidé et personne ne l'a vu venir. A partir de ce moment-là, un groupe de travail a été créé sur les outils de détection du stress. Jean-Paul Vouiller a développé suite à ce travail une méthode « Comprendre, Stabiliser et Agir ».

En juin 2015, Jean-Paul Vouiller intervient à la Salpêtrière pour présenter son travail et prend connaissance d'un programme similaire appelé « les Délégués Sociaux » au Québec. Il effectue ensuite une formation au Canada, il est le premier Français formé à cette méthode.

Cette méthode lui a permis de savoir comment faire dans les situations les plus compliquées.

En quoi consiste la méthode canadienne ?

Son secret, c'est la formation avec des jeux de rôles et le fonctionnement en réseau des gens formés. Les formés peuvent communiquer entre eux pour les cas les plus compliqués. En outre, la méthode repose sur le catalogue de ressources. Ce catalogue de ressources rassemble toutes les solutions quel que soit le problème, en regroupant des numéros de téléphone, des contacts de médecins...

Avant tout, les salariés formés écoutent, la proposition de solution ne vient pas forcément directement. Les canadiens ont dit lors d'une formation « **vous n'avez aucune obligation de résultat, il faut juste écouter la personne** ».

Quels salariés ?

Il faut être adhérent de la CFTQ/CFTC (question d'assurances et prix de la formation)

Ce ne sont pas des soignants

En France, le nom du programme est très proche du nom canadien, « les Délégués Sociaux en Entreprise ».

Philippe Boutrel, a travaillé sur ce type de réseau lors de son master en Ressources Humaines. D'autres réseaux comme « les Délégués Sociaux en Entreprise » existent, chez Airbus par exemple, ou à Lyon avec un réseau pour enrayer le suicide des étudiants (Porte à Porte).

Financement ? Le syndicat québécois fait ses formations gratuitement, il reste seulement les trajets à payer et c'est le département d'Essonne (91) qui finance.

Avec ce type de réseau, tout le monde est gagnant : on enraye le problème, on empêche l'arrêt de travail ou on facilite le retour au travail après l'arrêt de travail (d'où l'intérêt porté par la Caisse Primaire Assurance Maladie).

En pratique, comment font-ils quand un salarié en situation de surcharge se présente ?

Pour le burn-out, ils utilisent le test de Maslach ou encore celui de Christensen du Copenhagen Burnout Inventory. Cela permet de mesurer la gravité de la situation et aussi à la personne de prendre conscience de sa situation. La prise de conscience est importante car les personnes ont tendance à rentrer dans un mécanisme de culpabilité.

Dimension personnelle à ne pas oublier : en entreprise, on ne parle que de l'entreprise or les problèmes personnels ne s'effacent pas. Les Délégués Sociaux prennent le salarié dans toute sa dimension, ce que ne font pas les ressources humaines.

Selon Jean-Paul Vouiller, le burn-out va avoir une cause professionnelle, mais la personne peut craquer avec des facteurs personnels en plus. Le burn-out va être cette contraction du temps où la personne ne pourra pas faire ce qu'elle a à faire dans les deux sphères, personnelle et professionnelle.

Quand il n'y a pas de diagnostic, la personne angoisse. A partir du moment où elle met un nom sur ce qu'elle a. Selon Philippe Boutrel, ce n'est pas le débat autour de la notion de burn-out qui est importante. Ce qui importe réellement c'est qu'en 2021 un salarié sur deux sera touché par des RPS.

La bienveillance pour pousser les entreprises à agir ?

Exemple : il y a 4-5 ans, il y a eu un suicide d'un télétravailleur. L'inspection du travail a mis la pression sur la direction pour comprendre et le PDG a voulu interdire le télétravail. Or le télétravail est à la fois une menace et une solution. Les entreprises ont peur des accidents du travail qui vont leur faire payer des amendes. C'est surtout le souci financier qui pousse les entreprises à agir.

Au Québec, ils ont dû agir dans l'urgence car dans les années 80, il y a eu une vague de suicides, violence ... donc la société a dû agir. Ils ont moins de lois au niveau interne dans l'entreprise, le code du travail n'est pas aussi épais qu'en France.

Effet boule de neige : une personne dans un service craque, son travail va se retrouver sur les autres, et tout le service peut finir par s'écrouler.

Le burn-out : situation ou maladie ?

Jean-Paul Vouiller ne parlerait pas de maladie, le burn-out peut entraîner une maladie. Pour lui, cela devrait être reconnu comme accident du travail, mais peut-être pas comme maladie professionnelle.

Il faut définir si l'employeur a une responsabilité ou non.

Solutions pour lui : les réseaux de proximité pour faire parler les salariés

Les médecins du travail sont remplacés par des cabines qui font des consultations à distance.

Nouveaux modèles de société : les entreprises libérées

Ce sont des sociétés où il n'y a plus de niveau hiérarchique, ces sociétés n'ont plus d'absentéisme. La CFTC a décidé de devenir un syndicat libéré sur ce modèle. Les entreprises libérées ont moins l'impératif financier à la base de la souffrance au travail.