

## Prévention et réduction du stress, l'impulsion initiale a été donnée en 2011, voici ce qui a été fait en 2 ans

- Mise en place à l'initiative de l'UNSA d'un réseau de médiateurs dans les établissements d'IBM en France
- Mise en place d'un processus de gestion (prévention, réalisation, suivi) des changements importants du type fermeture d'établissement, faisant suite à la demande du CHSCT d'Essonnes, (secrétaire Laure Averty –UNSA).
- Mise en place des processus « **gestion des alertes, gestion des urgences, gestion des retours** » (demande UNSA)
- Mise en place d'un processus « **d'expression des salariés** » (prévu dans le 1er accord stress) pour mise en application fin 2012 début 2013. => **Pour l'instant il ne se passe pas grand-chose ! Que fait la Direction?**

## L'état des lieux du stress en 2013 chez IBM en France, un diagnostic partagé par tous les syndicats

- **Surcharge de travail chronique, individualisation outrancière, remote management excessif.....parfois**
- Envahissement du temps de travail et hors travail par des **process**, dont certains **anxiogènes, voire délétères**.
- **Délocalisation permanente des missions** « France » vers des pays à bas coûts, humiliation de devoir former ceux qui vous prennent votre travail, puis surcharge de travail pour pallier au manque d'expérience des « jobs owners » délocalisés.
- **Tracasseries administratives** permanentes en constante augmentation, audits, contrôles divers, objectifs PBC, Privileged User, BCG et règles de conduites dans les affaires, TVC...
- **Plans d'augmentations de salaires ridicules**, humiliants pour certains salariés (20 Euros au bout de 3, 4, 5 ans sans augmentation!) Aucune perspective de carrière possible pour une grande partie des salariés IBM.

### Qu'est ce qui existe ? en matière de prévention du stress et de la souffrance au travail chez IBM ?

- Un programme de prévention et de réduction du stress élaboré par un cabinet d'expert => stimulus
- 1 chef de projet à temps plein à l'origine ...remplacé par un manager à temps partagé entre beaucoup de tâches.
- des sessions PPS (2 personnes à temps plein)
- Une commission CPRS ( paritaire, 2 UNSA, 2 CGC, 4 direction)
- Un sterring committee (direction générale + DRH + Direction de la santé, dont 1 médecin)
- Un accord d'entreprise sur la prévention du stress (2 signataires UNSA et CGC pour le premier accord)

## Pourquoi si peu de progrès sur les problèmes structurels générateurs de stress ?



### • Pourquoi ça bloque ? Quel est le contexte IBM ?

Réponse:

- IBM est une compagnie mondiale, globalement intégrée, organisée en réseau, avec des Centres de Services Spécialisés répartis dans les pays à bas coût de salaire.
- qui est pilotée par des process définis au niveau IBM Corp.
- Les filiales n'ont que peu de marges de manœuvre sur ces process.
- Ces process sont pour certains délétères

– La DRH ne cherche pas? ne cherche pas beaucoup? ou n'est pas en mesure? d'obtenir des marges de manœuvre sur ces process ni sur l'organisation du travail.



La marge de manœuvre syndicale se situe à ce niveau d'intervention

Quels moyens disponibles ?

- ✓ L'information
- ✓ Le dialogue
- ✓ La persuasion
- ✓ La négociation
- ✓ L'intimidation, le tract., l'appel aux médias
- ✓ L'inspection du travail, La loi, le procès
- ✓ La mobilisation des salariés.

## Qu'est-ce que la CPRS ? (Commission Prévention et Réduction du Stress)

- C'est un organe paritaire ( direction et syndicat) qui utilise une approche basée sur le dialogue, l'influence, l'argumentation, la persuasion, la réglementation, les résultats des sessions PPS, les recommandations des médecins du travail, les observations des élus et les témoignages qui leurs sont rapportés.
- Sur un mode à priori non conflictuel.... dans une première approche.

### Comment agit-elle?

- **En remontant à la DRH, les cas sérieux de stress constatés** et en demandant (**en exigeant** dans les cas les plus inquiétants) des mesures de sauvegarde immédiates des salariés en souffrance, des actions correctives rapides, des interventions sur le fond, des actions voire des sanctions en cas de pratique managériale délinquante.
- En cherchant à **comprendre, sur le fond, les problématiques** rencontrées sur le terrain
- En examinant les **solutions possibles**, disponibles et **acceptables** par le salarié et par l'organisation.

## Néanmoins, au bout de 2 ans, L'UNSA estime qu'en matière de stress chez IBM, l'essentiel reste à faire

**Rétablir les espaces de discussion** dans le travail, (sessions PPS, sessions D2E), restauration du dialogue social (négociation d'un nouvel accord, sont **des palliatifs utiles mais notoirement insuffisants** pour réduire significativement les problèmes structurels de stress et de souffrance au travail chez IBM France.

Ces **problèmes** sont **identifiés** par plus de 100 sessions PPS réalisées ou en cours depuis 4 ans, et ce sont toujours les mêmes, (**charge et rythme de travail, Process** dont certains **délétères**, Organisation du travail faisant peu de cas du facteur humain et des besoins sociaux et physiologiques des salariés, **manque flagrant de reconnaissance financière** d'au moins 50% des salariés qui restent pendant plusieurs années sans augmentation de salaire et qui n'ont pour la plupart aucune perspective de carrière...sinon l'externalisation de leur job vers des pays à bas coûts.

**Le nouvel accord stress proposé à la signature comporte des améliorations intéressantes, néanmoins il ne s'attaque pas aux raisons structurelles génératrices de stress chez IBM.**

### Pourquoi il vaudrait quand même mieux... un accord sur le stress chez IBM ? ...que pas d'accord !

Parce que **cela donne un droit à demander (à exiger sur certains cas)** et à **obtenir des actions correctives rapides**, des interventions **sur des cas critiques**.

Parce que cela permet d'exposer les problèmes, de faire le tour du possible à un instant donné, et aussi de comprendre où et pourquoi ça coince.

Parce que **la discussion, le contact régulier sont des moyens efficaces (à la longue) de convaincre** les interlocuteurs patronaux et les décideurs de cette entreprise.

Parce que cela donnera l'opportunité à la Direction IBM et à son PDG Alain Bénichou, de **relancer des actions et une mobilisation forte des dirigeants de cette entreprise**, (des execs à toute la chaîne de management) autour de cette problématique du stress chez IBM France.

**Pour l'UNSA, la mise en œuvre du premier accord stress a permis d'obtenir certains résultats**, quelques avancées....certes bien en deçà de ce qui était demandé et de ce qui est nécessaire.... mais des avancées tout de même et des résolutions de cas individuels parfois délicats. Le verre à moitié plein ou à moitié vide ? Mais vaut-il mieux ne rien faire sous prétexte que ce qu'il est possible de faire aujourd'hui, dans le contexte actuel, n'est pas au niveau qu'on aurait souhaité? Notre réponse à nous est non.

**A l'UNSA, on fait tout ce qu'il est possible de faire** avec les interlocuteurs qui veulent bien faire quelque chose et notamment avec les services de la santé au travail, les médecins du travail, les animatrices des sessions PPS...  
**pour améliorer la situation des salariés IBM en souffrance au travail**



**l'UNSA rejoint les autres syndicats IBM France dans une demande unanime à la direction IBM France de passer à la vitesse supérieure en matière de lutte contre la souffrance et le stress au travail.**

Secrétaire de la CPRS, alain\_leroux@fr.ibm.com, **membres UNSA de la CPRS**, Valérie Talon, Pierry Poquet  
**Secrétaires de CHSCT** (Paris O.) valerie\_talon@fr.ibm.com; (Paris Est), Damien Garrido, dgarrido@fr.ibm.com  
**élus CHSCT: Paris**, Philippe Lebreton; **Lyon**, Max Philibert; **Charbonnière** Jean Louis Sivan; **CHSCT MOP** Rémi Karthe; **RS** Bordeaux / Toulouse; Patrick Roche