MAGAZINE MENSUEL
DE FORCE OUVRIÈRE
FRANCE TÉLÉVISIONS

l'inFO france•tv

N° 10 novembre décembre 2019

N° SPÉCIAL RISQUES PSYCHO-SOCIAUX



Didier RAFFIN
Enseignant en psychologie du travail

QU'EST-CE QU'UN RISQUE PSYCHO-SOCIAL ?

Un risque psychosocial est un risque professionnel, à la fois comme un autre et en même temps un risque particulier.

C'EST UN RISQUE COMME UN AUTRE, car il doit être identifié, évalué et combattu *(pour le supprimer ou au moins le réduire)*, comme les autres risques professionnels visés par la Loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002. Cette loi demande aux employeurs de mettre en place, sur le modèle de l'amélioration continue, une démarche construite et méthodique de veille active des risques pour l'effectif concerné, de prévoir pour chacun des risques identifiés sa suppression ou sa réduction, mesurée sur la base d'indicateurs construits de manière collective. L'outil de pilotage des risques professionnels est le Document Unique d'Évaluation des Risques *(DUER)* et doit être mis à jour au moins une fois par an.

ET C'EST UN RISQUE PARTICULIER, car il peut survenir dans tous les métiers, pour tout type de population, quel que soit le mode de management et d'organisation du travail.

Il existe deux risques psychosociaux : le stress et la violence psychologique.

1/ Le stress est l'écart que chacun perçoit entre ce qu'il a à faire et ce qu'il se sent capable de faire. Le stress est donc une perception, individuelle, subjective, qui n'est pas en lien direct avec la charge de travail, car il dépend du jugement de la personne dans une situation donnée, à un moment donné.

2/ La violence psychologique est comportementale et peut survenir dans tous types d'activité du fait des caractéristiques des individus en interaction. On parle souvent de perversion au sens où l'auteur des actes considérés comme violents retire un bénéfice psychologique à être en présence de personnes en difficulté.

À QUOI EST-IL DÛ ?

L'écart entre ce que l'on a à faire et ce que l'on se sent capable de faire, le stress, peut être dû à plusieurs facteurs :

- *Des objectifs flous, ou inatteignables, ou en contradiction avec les valeurs de la personne,*
- *Un manque de compétences pour atteindre ces objectifs,*
- *Des outils inappropriés aux exigences de l'activité réelle,*
- *Une organisation fondée sur un modèle théorique dans lequel il n'y a pas d'absent, tout le monde est compétent et motivé autour de soi, les outils de travail sont pleinement efficients ... Bref un modèle théorique fictif.*

Les comportements provoquant de la souffrance pour autrui dans le cadre professionnel sont le fruit de personnalités spécifiques, mises en situation d'exercer impunément des pressions délétères.

COMMENT PRÉVENIR LES CAUSES ?

Stress : Le mesurer régulièrement de manière méthodique, en déduire un plan d'actions visant à réaliser une prévention primaire *(agir sur les causes)*, et non uniquement secondaire *(renforcer les défenses des individus)* ou tertiaire *(réparer les conséquences)*. Ce plan d'actions doit comporter des indicateurs visant à mesurer de manière concrète et consensuelle, à mesurer les changements, et à rectifier les actions engagées si elles ne portent pas leurs fruits.

Violence psychologique : Identifier régulièrement, de manière *"cartographique"* la qualité perçue du vécu au travail, appliquer le principe issu de la loi de 2002 sur l'obligation de résultat de la part de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail en s'astreignant à une obligation d'action en cas de souffrance au travail déclarée.

COMMENT *"RÉPARER"* LES CONSÉQUENCES ?

Stress : De nombreuses actions sont à envisager, en fonction des résultats des diagnostics : réduire la part de travail invisible, interroger les modalités d'évaluation des objectifs, interroger les modalités de construction du plan de formation, la méthode de conception ou de choix d'outils, l'introduction d'une organisation du travail qui constitue une réelle variable d'ajustement aux aléas en lieu et place du salarié *(notion de "plan B" en mode dégradé notamment)*.

Violence psychologique : pas de *"guérison"*, hélas, mais un engagement d'action à prendre et des outils de détection permanents à mettre en place : réseau de *"sentinelles"*, indicateurs RH *(absentéisme, turn-over)*, main courante à l'infirmerie.



ET PARTOUT DES OPEN-SPACES

ENTRE DÉGRADÉS gris clair et bleu pastel, moquette pour assourdir le bruit des pas, vitres légèrement teintées pour masquer les visages et étouffer les haussements de ton. Ici et là des fauteuils, voire des canapés pour créer ce que l'on appelle désormais des *"espaces de convivialité"* .

La direction n'a reculé devant aucun sacrifice : elle a même offert un baby-foot aux JRI ! Quelques plantes vertes aident à traduire l'anglicisme ***"open-space"*** en *"bureau paysager"*. L'architecte d'intérieur ou le décorateur choisi par **france•tv** a du goût...

Mais cet environnement de plus en plus décrié a aussi des conséquences sur la vie des salariés.

L'OPEN-SPACE s'est largement développé dans les années 80. Certes, un journaliste de **france•3 Nancy** n'y voit pas que des inconvénients : *"Cela fluidifie les relations, permet des contacts plus rapides et spontanés dans la rédaction"*. Certains journalistes du pool Enquêtes/ Reportages de la rédaction nationale estiment *"qu'en cas d'actualité chaude, c'est beaucoup plus rapide pour communiquer entre nous"*. Mais d'autres au contraire ont l'impression d'être *"traités comme des poulets de batterie"*, disent-ils entre humour et amertume.

UNE ÉTUDE ÉTONNANTE de deux chercheurs américains de Harvard révèle que sur un plateau de travail, *"le niveau de discussions chute de 73% et le nombre de courriers électroniques échangés augmente de 57%, jusqu'à 75% en messagerie instantanée"*.

Un autre problème est le niveau sonore. Désormais, la direction de **france•tv** distribue des casques aux personnels travaillant en open-space pour qu'ils puissent s'isoler et se concentrer. Elle fait installer, ici ou là, des cloisons capitonnées et amovibles. Pour fluidifier les relations, on a vu mieux.

UNE AUTRE ÉTUDE, canadienne celle-là, montre que seuls 6,5% des salariés considèrent être plus productifs quand ils sont installés en bureaux paysagers. C'est dû à la perte d'autonomie, à la sensation d'être toujours observé.

Pendant ce temps le chef de service, lui, est confortablement installé dans un espace cloisonné ! Il n'aurait donc pas besoin de fluidifier ses relations avec les administrés.

ALORS beaucoup d'entre nous essayent de se fabriquer une bulle d'intimité, certains avec des photos, d'autres avec des gadgets... en attendant que la direction comprenne que ces open-spaces sont préjudiciables aux salariés !

EXEMPLE DU RISQUE PSYCHOSOCIAL

L'OPEN-SPACE INFOGRAPHIE DU SIÈGE

C'est un service tout en longueur dans lequel travaille une petite vingtaine d'infographistes du siège, pour **france•2** et **•3**. Des talents qui ne demandent qu'à s'exprimer.

DEPUIS TROIS ANS, ils souffrent de cet open-space qu'ils jugent trop bruyant pour leur concentration.

Autour d'eux un ballet de rédacteurs et responsables d'édition qui viennent passer commande pour leurs sujets, les *"papiers peints"* ou *"infodécors" (c'est comme cela qu'on appelle les images qui illustrent les plateaux des présentateurs)*.

Outre la surcharge de travail sans cesse en augmentation, ces salariés dénoncent également les contre-ordres, les validations ... invalidées à une demi-heure de l'antenne.

COMME LEURS COLLÈGUES de **franceinfo:** les infographistes se plaignent de voir leur créativité peu sollicitée, par manque de temps pour réaliser des projets plus élaborés. Tous ont écrit à la direction des Ressources Humaines l'été dernier, puis de nouveau au mois de septembre. Le directeur lui-même leur a répondu qu'ils seraient *"associés à une réflexion..."*

Depuis ils ont simplement entendu des rumeurs sur d'éventuels ateliers.

EN ATTENDANT, sur les 7 infographistes permanents travaillant pour l'antenne nationale de **france•3**, trois vont partir à la fin de l'année. Un à la retraite et deux, grâce à la RCC, pour se construire un nouvel avenir professionnel. CQFD.

Lors du dernier CSE Central, Gregory HEN, notre élu du collège ouvrier a lu une lettre sur le malaise au sein des MIF (Moyens Internes de Fabrication).

À la présidente de **france•tv**

Extraits :

Madame la Présidente,

Il y a des vérités que nous pouvons partager. Le malaise est toujours grand au sein des moyens internes de fabrication. L'empilement des réorganisations qui se succèdent depuis maintenant plus de 3 ans a complètement déboussolé les salariés.

Effectivement, concernant certains, on a déplacé leurs outils de travail. Pour d'autres, on a réduit leur activité de façon drastique. Pour tous, on a détruit les collectifs de travail et changé leurs supérieurs hiérarchiques. Cette façon d'agir a créé une véritable dichotomie entre les opérationnels et la direction des moyens internes de fabrication.

(...) Sur les années 2018/2019, les MIF comportaient 661,6 ETP contre 728,4 ETP au 31 en mars 2018… Soit une suppression de 68 ETP. Au 31 mars 2019 la saignée continue avec une réduction de 13 ETP…

(...) Un collectif de travail, c'est un ensemble de personnes effectuant des tâches dédiées et précises avec un salaire attribué et une égalité de traitement. Comment le conserver quand les équipes ne sont plus complètes, que les disparités salariales sont patentes entre les équipes du Siège et celles des anciennes régions, que certaines personnes sont obligées d'assurer des tâches en offrant plus de compétences sans contrepartie salariale ?

(...) À l'heure actuelle, les outils sont dégradés, les matériels peu ou pas entretenus, les commandes de matériels compliquées, les heures de travail s'accumulent. Et quant aux collaborateurs, ils sont usés !

Gregory HEN
Élu Force Ouvrière

Retrouvez toute la déclaration sur : **fo-francetele.tv**



3 Questions à : Aurore DELLINO

*Élue au **CSE** et Responsable FO pour la **Q**ualité de **V**ie au **T**ravail*

En quoi consiste votre mission ?

Au siège, je reçois des salariés qui m'exposent leurs difficultés, leur mal-être et je travaille ensuite avec les psychologues, les assistantes sociales, la médecine du travail, et les Ressources Humaines pour aider ces personnels en souffrance à se sortir de la situation dans laquelle ils se trouvent.

Au niveau du groupe, je coordonne l'ensemble des Délégués Syndicaux ou élus Force Ouvrière dans le domaine de la Qualité de Vie au Travail pour qu'ils puissent orienter aux mieux les personnes en situation délicate dans leur vie, avec leurs collègues, leurs encadrants.

Lorsque c'est nécessaire, je fais remonter les dossiers auprès des hauts responsables du siège. Pour cela, je peux m'appuyer sur l'accord de la Qualité de Vie au Travail signé il y a deux ans qui comprend une vingtaine d'engagements de la direction allant du harcèlement sexuel au télétravail.

Quelle formation avez-vous reçu ?

Quatre membres de Force Ouvrière *(Emeline DROXLER, Claude LAURET pour l'Outre-Mer, Thierry LAVAILL pour le sud de la France dont le site de Vendargues et moi-même)* ont reçu pendant six mois à raison de deux jours par mois une formation à l'Université France Télévisions par des professeurs de la faculté de Cergy Pontoise.

Quels sont les principales raisons du mal-être de certains salariés à france•tv ?

Il est difficile de séparer la vie de l'entreprise de celle de la société. Une personne en plein divorce litigieux peut par exemple arriver en retard ou être déprimée au travail et cela va détériorer ses relations avec sa hiérarchie. Plus globalement, j'identifierais actuellement deux grands axes de problèmes dans notre entreprise :

- Des managers mal ou pas assez formés. Certains ont pris des postes d'encadrement pour des raisons statutaires ou salariales mais n'ont pas suivi les formations adéquates. Leurs équipes et eux-mêmes en souffrent.
- Les plus de 55 ans ont le sentiment d'être les *"laissé-pour-compte"* de la transformation de **france•tv**. Ils sont en permanence challengés par des jeunes moins expérimentés et ils n'ont pas toujours le sentiment que leurs N+1 respectent leur savoir-faire et leur culture de l'entreprise.

FRAIS DE MISSION
COMMENT RÉSOUDRE L'ÉQUATION ?





Gregory HEN et Thierry LAVAILL

Le 21 octobre s'est tenu à Paris une réunion d'échanges sur les frais de mission.

La direction a reconnu la situation particulière des personnels en déplacements fréquents et propose le maintien du forfait *"mission"* à tout le périmètre de l'entreprise.

C'est une source d'économie importante, proportionnelle au périmètre de l'entreprise.

Elle est aussi inversement proportionnelle au nombre de jours de mission.

Alors à partir de combien de jours de mission estime-t-on qu'un salarié effectue suffisamment de déplacements pour être éligible au forfait ?

Le chiffre de 100 jours à été proposé par la direction. Une aberration !

Un nombre de jours supérieur à 80, revient déjà à exclure les CDDU *(Contrat à durée déterminée d'usage)* du dispositif puisque leur collaboration est limitée à 80 jours.

Alors même que l'entreprise prétend prendre en compte la réalité du travail dans de futurs expérimentations !

Nous, à FO, proposons un seuil à 70 jours qui permettrait aux CDDU de bénéficier de ce forfait.

70 jours c'est aussi le seuil pour obtenir la prime de disponibilité.

PORTRAIT D'UNE **MILITANTE**



Emeline DROXLER

Déléguée syndicale

Représentante de proximité antenne Alsace

Technicienne vidéo à Strasbourg, je suis à Force Ouvrière depuis 4 ans. J'y ai trouvé un groupe chaleureux et soudé au sein duquel peuvent s'exprimer les positions les plus diverses en toute liberté.

J'ai eu la chance de suivre les négociations sur l'accord QVT *(Qualité de Vie au Travail)* mis en place par la Direction de France Télévisions. Cet accord, signé en juillet 2017, est un signe fort de l'entreprise pour à la fois le collaborateur mais bien sûr aussi pour la performance de l'entreprise.

Pour moi, **france•tv** ne pourra avancer et prospérer que si l'ensemble du personnel travaille dans l'harmonie et la sérénité. La QVT est un moyen d'y parvenir, même s'il reste encore beaucoup à réaliser.

C'est cet intérêt pour la santé au travail qui m'a conduite à être l'une des 8 membres de la *"LIGNE DIRECTE HARCÈLEMENT"*. Nous sommes amenés à écouter toute victime ou témoin de faits de harcèlements, en toute confidentialité.

Localement, lors de mes précédents mandats, je me suis investie dans le CHSCT alsacien ainsi que dans le comité d'orientation des conditions de travail du Grand-Est *(présidé par le Préfet de région)*.

Depuis l'élection du CSE, je suis représentante de proximité pour l'antenne d'Alsace, mais aussi déléguée syndicale FO et membre de la commission alsacienne des activités sociales et culturelles.

Car le bien-être au travail passe aussi par les actions du CSE !

Ce journal a l'agrément de **titre de presse** du Ministère de la culture et de la communication

Éditeur : **FO france•tv** 7 Espl. Henri de France 75015 Paris – *Directeur de la publication :* **Océan GRENIER**, FTV, 7 Espl. Henri de France 75015 Paris – – *Imprimeur :* **Créa 3 Com** 23 rue de Condé 77165 – *CPPAP :* **0424S08497** – E-mail : syndicatfo.groupe@francetv.fr