

" PRÉSENTATION DES ENQUÊTES LIÉES AU STRESS CHEZ BNP PARIBAS "

1. OMSAD (Observatoire Médical du Stress et de l'Anxiété et de la Dépression) : enquête réalisée entre 2009 et 2011 sur 11 648 salariés de la DAP, de Pôles et Fonctions et de la région lyonnaise.

2. SOL (Stress On Line) : enquête réalisée chez BDDF en 2011 sur l'Intranet BNP Paribas.

En préambule à cette présentation, les Élus FO font la déclaration suivante :

Vous allez nous présenter les résultats des 2 enquêtes sur le stress.

L'une réalisée dans le cadre de la médecine du travail, l'autre résultant du questionnaire établi sur l'Intranet.

Certes, le fait d'avoir étendu le questionnaire à l'ensemble de la population peut être considéré comme une avancée. Toutefois, il ne s'agit que d'un constat lié à une situation à un moment donné. Tant que les causes n'auront pas été déterminées, les effets ne pourront pas être solutionnés et le stress sera toujours présent dans l'entreprise.

Des accords sont mis en place et font l'objet de différentes communications mais, malheureusement, nous n'en voyons pas les résultats sur le terrain. Vous avez mis en place des groupes de travail sur différents sujets liés au stress qui doivent déboucher sur une charte qui sera appliquée chez BNP Paribas ; nous en attendons des effets significatifs.

Depuis cet été, la crise financière donne une vision négative de l'image des banques. Pour autant, ce sont nos collègues qui sont en première ligne pour assumer les réclamations, voire les incivilités.

Pour 2012, le réseau va avoir une nouvelle charge à assumer : renforcer le PNB de la Banque pour compenser les pertes réalisées par ailleurs.

Les salariés n'arrivent plus à avoir une projection de leur avenir chez BNPP ; manque de personnel, morcellement des tâches, nouvelles procédures, sans parler des objectifs, des challenges et des dérives des managers.

Voilà quelques unes des causes sur lesquelles vous devez vous pencher pour que le personnel puisse retravailler sereinement.

Le bon stress doit reprendre le pas sur le mauvais, c'est à vous de tout faire pour y arriver.

L'OMSAD a mis en évidence que le "sur stress" (niveau à partir duquel le stress est un facteur de risque pour la santé) est présent chez 36,7% des femmes et 21,5% des hommes de la population interrogée.

L'enquête Stress On Line fait ressortir que chez BDDF, le « sur stress » est présent chez 48 % des femmes et chez 40% des hommes.

Les populations à risques sont les DIA, CAE, CPF, CAP, CDP, les conseillers et chargés de clientèle, soit une grosse partie des commerciaux.

Chez OAV, suite à la fin du Schéma Directeur et à l'installation des salariés sur le site de Val de Fontenay, leurs doutes étant partiellement levés, nos collègues ont pu travailler plus sereinement et, de ce fait, on constate une baisse de stress dans ce secteur.

RH Groupe reconnaît :

- qu'il faut lever les incertitudes et donner plus d'informations sur l'évolution de l'Entreprise dans sa globalité,
- qu'un manager stressé est un manager stressant.

Pour FO, ces résultats aux enquêtes sont dus aux méthodes de travail imposées par la Direction. Tant que l'Entreprise n'aura pas changé sa politique (management, baisse des effectifs, augmentation effrénée de la production, ce "sur stress" sera toujours présent.

En parallèle, RH Groupe a mis en place 4 groupes de travail sur :

- les open space,
- le temps partiel,
- les perspectives de carrière chez OAV,
- prévenir, détecter les collègues en grande difficulté.

Les participants à ces groupes ont travaillé sur ces sujets et formulé quelques propositions :

Open space :

- maîtriser l'ambiance sonore,
- installer les managers au bon lieu géographique,
- avoir la possibilité de se soustraire du regard des autres,
- déceler et solutionner les écueils en matière managériale.

Temps partiel :

- mettre en place un entretien triparti (RH - Manager – Salarié),
- définir les charges de travail,
- donner plus de clarté sur les objectifs,
- sensibiliser et intégrer le salarié dans son milieu professionnel,
- ne pas pénaliser les salariés sur leur évolution de carrière.

Perspectives chez OAV :

- absence de communication,
- pesanteur de la hiérarchie,
- l'importance des évaluations professionnelles,
- passerelles vers le commerce,
- conditions de mobilité géographique.

Ces différents thèmes seront développés lors de la Commission OAV qui aura lieu courant janvier 2012.

Prévenir et détecter les collègues en grande difficulté :

Concernant ce thème, RH Groupe estime que c'est l'affaire de tous.

Pour FO, même si un support va être créé pour présenter les signes de détection du mal être au travail, à aucun moment les moyens de prévention n'ont été abordés.

Nous devons être solidaires pour ne pas être solitaires.

Le stress est devenu un sujet de société qui s'est accentué au fil du temps. Chez BNP Paribas ce "sur stress" est dû en grande partie à l'organisation imposée par l'Entreprise (industrialisation de la banque, unités de travail, etc. ...).

Le stress se développe selon plusieurs phases :

PHASE 1. L'alarme



L'individu sollicite ses ressources (énergétiques) pour s'adapter. D'où accélération du rythme cardiaque, chute de tension et du tonus musculaire, etc...

Mais à ce stade, l'individu fait face.

PHASE 2. La résistance



L'individu tente de résister. Ses réserves s'épuisent, sans résultat. C'est là que surviennent l'anxiété, les troubles du sommeil, une plus grande émotivité...

A ce stade, l'individu fait toujours face mais dans une situation de tension.

PHASE 3. L'épuisement



L'individu s'épuise chaque jour un peu plus Il ya une usure prématurée du système cardio-vasculaire. Le stress est maintenant chronique. Commencent les troubles psychologiques (mal de vivre, perte d'envie, pleurs) et les comportements excessifs : alcool, médicaments, etc...

A ce stade, l'individu ne fait plus face...