

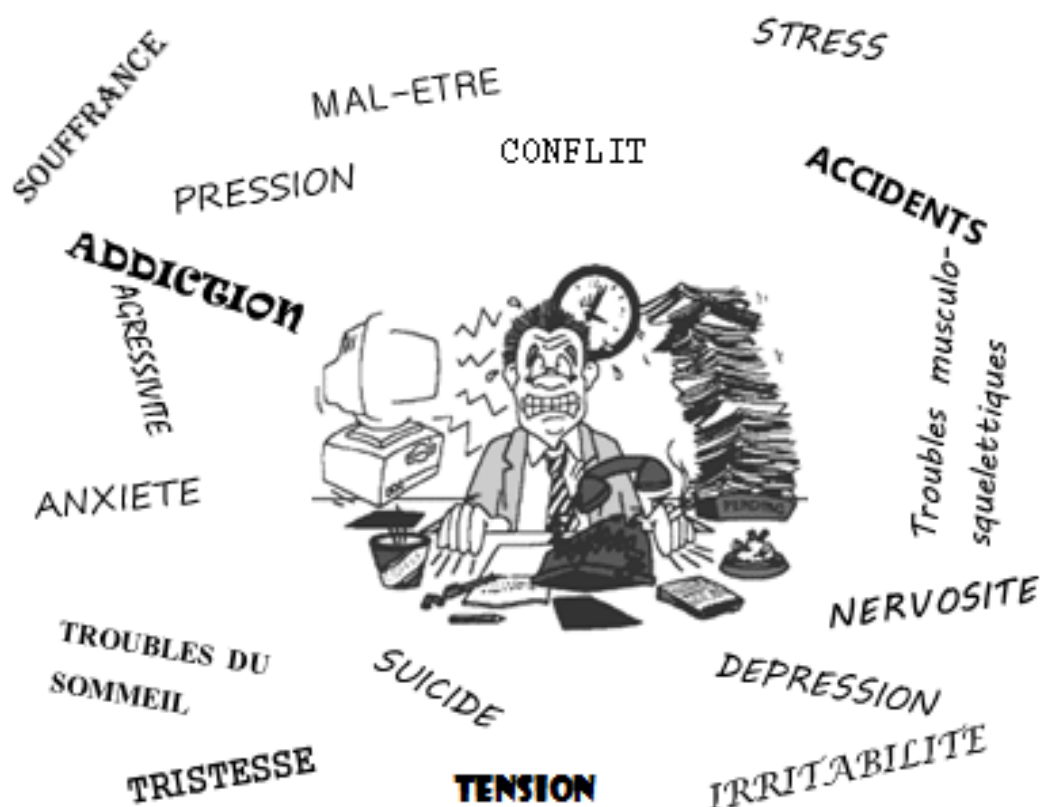
CONFÉRENCE SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Mardi 26 février 2013

IAE de Toulouse, Amphithéâtre V

Avec **Michel NIEZBORALA** (Médecin Inspecteur du Travail, DIREECTE Midi-Pyrénées), **Florence BÉNICHOUX** (DG de Better Human Company), **Florence RECH** (Appui Relai Maestro, GDF Suez).

LES RPS, OU QUAND TROIS LETTRES MALMÈNENT LES SALARIÉS



Compte-rendu des étudiants du Master Management des Ressources Humaines, IAE Toulouse :

Coralie DESCARGUES (coralie.descargues@hotmail.fr)

Aurélié LLERA (aurelie.llera@gmail.com)

Océane PLANQUART (oceane.planquart@gmail.com)

Laurence TEYSSÉDRE (laurence.teyssedre@yahoo.fr)

PRÉAMBULE

L'actualité de ces dernières années, marquée par de nombreux suicides dans de grandes entreprises, a fait prendre conscience aux employeurs qu'il leur était nécessaire de prendre en compte les risques psychosociaux et de lutter contre ce nouveau mal des salariés. C'est pourquoi il est apparu nécessaire de faire un point sur cette situation critique qui malmène au quotidien les employés des entreprises.

C'est ainsi qu'en ce mardi 26 février 2013, de nombreux professionnels et étudiants en ressources humaines étaient réunis dans l'amphithéâtre V de l'Institut d'Administration des Entreprises de Toulouse afin d'échanger sur cette thématique centrale que constituent les risques psychosociaux.

Après une brève introduction des étudiants organisateurs en Master 2 Management des Ressources Humaines consistant à présenter l'IAE, le thème de la soirée et les intervenants, le sujet a été rapidement lancé via une vidéo projection d'une quinzaine de minutes regroupant des documentaires, publicités, films, reportages de journaux télévisés... Ce « Grand Zapping des RPS » avait ainsi pour but d'introduire la thématique et de démontrer la forte présence des risques psychosociaux dans l'actualité. Il permettait également d'illustrer les nombreuses et diverses formes que ces derniers pouvaient prendre dans le quotidien des salariés.

Une fois le contexte posé, la parole a été laissée à M. Michel NIEZBORALA, médecin inspecteur du travail en charge pour la DIRECCTE du programme « Mieux vivre le travail ». Son intervention avait pour objectif de définir avec précision ce que l'on entend par « risques psychosociaux ».



ACTE I- LA PRÉSENTATION DES RPS PAR MICHEL NIEZBORALA

❖ DES risques et non UN risque

Il est important de mettre un cadre à ce thème car il est très complexe. En effet, la première chose que l'on constate, c'est que c'est un peu « le bazar » : les RPS peuvent être bénins et très graves à la fois. Ainsi, sous ce thème, se retrouvent de simples troubles du sommeil mais également des risques bien plus graves, pouvant aller jusqu'au suicide.

Les risques psychosociaux constituent un sujet très complexe pour diverses raisons. Tout d'abord, dans une même entreprise, des personnes soumises aux mêmes conditions de travail peuvent présenter des manifestations très diverses qu'on relie facilement à une problématique de RPS, tels que les troubles du sommeil, ou, à des choses moins évidentes comme les troubles

musculo-squelettiques ou les addictions. Ensuite, on a tendance à mélanger les causes (pression, conflits...) et les conséquences (suicide, troubles musculo-squelettiques, addiction...)¹. Enfin, il n'existe pas de définition consensuelle des RPS ce qui rajoute de la complexité.

Ces risques regroupent ainsi un ensemble de phénomènes dont certains sont assez bien définis, comme le stress², et d'autres qui, quant à eux, sont plus difficilement rattachables à ce thème des RPS mais qui y sont pourtant bien liés. Dans cette dernière catégorie, on retrouve les comportements de violence ou encore l'insatisfaction au travail qui se développent parfois chez certains individus en situation de mal-être. En interne, cette violence se manifeste sous la forme de conflits ; pour les métiers de relations au public ou aux clients, les violences viennent de l'extérieur.

❖ Une tentative de définition des RPS

Ce qui fait qu'un risque au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation mais son origine ; il prend essence en partie dans le cerveau des individus. Ainsi, les risques psychosociaux seront définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental³.

On peut identifier de nombreuses causes aux RPS. Les conditions d'emploi (ex : statut de l'emploi), les facteurs d'organisation du travail et les facteurs de relation au travail n'agissent pas directement sur la santé mais passent par un filtre d'interprétation du salarié. Ceci fait que les RPS ont une dimension subjective. Ainsi, pour les appréhender et les comprendre, il est important d'objectiver les conditions de travail. Cependant, on ne peut faire une démarche d'analyse et de compréhension des RPS sans interviewer des salariés, car c'est leur filtre mental qu'il est important d'appréhender, même si au final, l'objectif est d'agir sur l'organisation, les modes de management et les statuts d'emploi.

Par ailleurs, on distingue les manifestations à court terme et celles à plus long terme.

❖ Les manifestations du risque à court terme

Les manifestations à court terme sont très courantes et souvent éprouvées, mais ce n'est pas pour autant que l'on tombe malade ; elles n'ont donc pas une signification fortement pathologique. Ce qui est dangereux, c'est la répétition et la quotidienneté de ce genre d'expositions.

On distingue quatre groupes de symptômes :

- **le symptôme physique** : mal de tête, mal de ventre, cœur qui s'accélère...
- **le symptôme émotionnel** : peur (anxiété, crise de panique...), tristesse (humeur

¹ Remarque faite à propos des divers mots apposés sur l'affiche de publicité de la conférence (cf. page de garde)

² Selon l'Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au Travail de Bilbao, un état de stress « survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ».

³ Définition donnée par le collège des experts (Gollac) – <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/index.cfm>

dépressive...), colère (agressivité...)

- **l'altération des capacités cognitives** : les salariés deviennent moins performants (altération du jugement, prises de décision biaisées...)
- **les problèmes comportementaux** : les RPS stimulent la violence et constituent donc un facteur majeur de perte de productivité par l'entreprise (agressivité...) ; perturbation du comportement alimentaire, repli sur soi, addiction.

Tout le monde ne présente pas l'ensemble de ces symptômes, ce qui rajoute de la complexité au problème. Il va être difficile pour l'entreprise de voir qu'un salarié a mal au ventre, qu'un autre a un problème d'addiction et qu'un troisième va être agressif, et de comprendre que tous ces symptômes ont la même source : le stress.

Il existe malgré tout des règles sociales. En effet, on s'aperçoit que les femmes vont davantage se trouver dans les deux premiers groupes de symptômes et ont donc tendance à aller plus souvent chez le médecin et par conséquent, à consommer davantage d'anxiolytiques et d'antidépresseurs. Les hommes, quant à eux, vont moins souvent s'exprimer comme cela ; ceci est d'autant plus vrai qu'il s'agit souvent d'ouvriers. On va donc les retrouver davantage dans les symptômes comportementaux et sur les addictions.

❖ **Les manifestations du risque à plus long terme**

Si tout ceci se cumule pendant des mois voire des années, des répercussions sur la santé vont apparaître. Cela va aussi toucher à des problèmes de santé publique, c'est-à-dire des problèmes à la fois fréquents et graves car ils auront des conséquences sur le niveau d'espérance de vie et ils présenteront un coût élevé.

A l'heure actuelle, des preuves scientifiques importantes existent sur le lien entre le stress et les pathologies cardiovasculaires (infarctus, accidents vasculaires-cérébraux...), entre le stress et les atteintes à la santé mentale (anxiété, dépression, suicide...) et, entre le stress et les troubles musculo-squelettiques.

Personne n'est à l'abri, il s'agit d'une combinaison de circonstances qui font que l'on va basculer ou non.

❖ **Les conséquences pour l'entreprise**

Les risques psychosociaux ont aussi un impact sur l'entreprise ; absentéisme, turnover, accidents du travail, maladies professionnelles, démotivation, baisse de l'attractivité, baisse de la qualité, dégradation du climat social, atteinte à l'image de l'entreprise (à cause de la médiatisation) sont, entre autres, des exemples d'impacts négatifs sur l'entreprise entraînés par la non prise en compte des risques psychosociaux. On assiste également de manière assez paradoxale à une montée du présentéisme : les salariés malades n'osent plus s'arrêter et sont donc moins performants au travail. Parallèlement, leur maladie s'aggrave car ils devraient être en arrêt.

❖ Les facteurs des RPS

Le collège des experts sur le suivi des risques psychosociaux au travail a reconnu 6 grandes familles de facteurs de RPS :

- **L'intensité du travail et du temps de travail** : polyvalence, compétences requises pour occuper le poste, niveau de responsabilité satisfaisant (ni trop faible ni trop élevé)
- **L'intelligence émotionnelle** : relation au public, contact avec la souffrance, la maladie ou la mort (secteur sanitaire et social et des soins), nécessité de cacher ses émotions (encadrement)
- **Le manque d'autonomie** : sa propre influence sur son travail, enrichissement personnel au travail (développement des compétences), plaisir au travail
- **La mauvaise qualité des rapports sociaux** : modèle d'intégration, de justice organisationnelle, de la reconnaissance au travail, conflits de valeur (sentiment de pouvoir faire du travail de bonne qualité)
- **L'insécurité de la situation de travail** : précarité, question de l'obsolescence du savoir et de la capacité de l'entreprise à maintenir l'employabilité de ses salariés au travers d'une formation continue toute la vie
- **La souffrance éthique ou soutenabilité du travail** : les salariés ne savent pas s'ils pourront rester sur leur poste de travail jusqu'à la retraite car ce dernier est très usant.

❖ La situation de la France dans le champ des RPS

Pour conclure, comme en témoigne une étude européenne publiée en 2012 sur les conditions de travail, la situation de la France pose question. Ainsi, d'après cette enquête bâtie sur 4 indicateurs (les revenus, la durée du travail, les perspectives d'emploi et la qualité intrinsèque du travail⁴), la France se retrouve parmi les derniers sur le thème de la qualité et des conditions de travail, juste devant la Turquie.

L'enquête européenne ESENER, qui s'intéresse à la gestion de la santé et de la sécurité dans les entreprises et plus particulièrement la gestion des RPS, vient renforcer ce constat. En effet, la France se situe dans les dernières places, juste devant l'Estonie. Cette mauvaise place est peut-être liée à la qualité du dialogue social. La France ne peut donc que progresser sur ce thème.

L'intervention de Michel NIEZBORALA a permis de définir précisément le thème des risques psychosociaux pour ensuite traiter ce sujet de manière plus pratique et opérationnelle. La parole a donc ensuite été donnée à Florence BENICHOUX -conseillère en capital humain-, afin de nous faire part de son expérience terrain auprès des entreprises.



⁴ La qualité intrinsèque du travail est constituée de l'autonomie, la qualité des relations dans l'entreprise, la charge physique de travail et les pressions temporelles.

ACTE II- LE POINT DE VUE DU « CLINICIEN DE L'ENTREPRISE » PAR FLORENCE BÉNICHOUX

Fondatrice de Better Human Company, cabinet indépendant de conseil en capital humain, Mme Florence BENICHOUX et ses collaborateurs travaillent en coopération avec un réseau d'experts, composés de psychologues du travail, d'ergonomes, de spécialistes des RH et de spécialistes de l'organisation du travail. L'objectif est de permettre aux entreprises d'évaluer leurs risques psychosociaux et de trouver leurs propres solutions pour les réduire.

Après une présentation de son entreprise et de ses missions, Florence BENICHOUX précise qu'il faut noter que le travail est très constructeur et important dans une vie et que ce sont les conditions dans lesquelles on l'exerce qui font que l'on peut devenir malade.

Aujourd'hui, dans les entreprises, les éléments que l'on mesure sont le chiffre d'affaire, la performance économique... Tout le monde est évalué sur ces points et c'est important pour l'entreprise. Cependant, n'avoir que des indicateurs financiers ne suffit plus aujourd'hui. En effet, ces derniers peuvent induire des comportements nocifs de la part des salariés et par conséquent, avoir un impact négatif sur l'entreprise ; d'où l'importance de mettre en œuvre dans les entreprises des indicateurs sur le bien-être et la qualité de vie au travail.

❖ Le constat au sein des entreprises

Dans les entreprises, on constate qu'il y a des risques nouveaux qui n'existaient pas il y a dix ans. Cela est en partie dû au fait que le travail est aujourd'hui beaucoup plus exigeant en terme de quantité et de rapidité. De plus, avec les nouvelles technologies, il n'y a plus vraiment de limite entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Il ne faut pas non plus négliger le fait que les exigences émotionnelles sont fortes : exigences de qualité, de temps, en faire toujours plus avec moins de moyens, de personnel, de supports.

On assiste également à une fragilisation des rapports sociaux, c'est-à-dire que les relations sont aujourd'hui de plus en plus abstraites avec l'organisation (les individus ne se parlent plus). De plus, les salariés ont un sentiment très fort d'iniquité dans les entreprises. S'ajoute à cela le manque de reconnaissance : économique (peu ou pas d'augmentation de salaire), symbolique (on ne sait pas remercier) et pratique (beaucoup de managers ne savent pas ce que font leurs collaborateurs). On assiste donc à une perte de reconnaissance et de savoir-faire, ce qui est très néfaste sur la santé.

Un autre constat est le manque d'autonomie laissée aux salariés : dans les entreprises, on ne fait pas confiance aux salariés et on les « flique ».

Quatrième constat : le conflit de valeur est très fréquent. Ceci est en partie dû à l'incertitude de l'avenir. Les salariés ont peur de perdre leur emploi ce qui est à l'origine du présentéisme ; le but étant de montrer qu'ils sont présents, les salariés arrivent tôt au travail et en

partent tard ce qui ne les rend pas pour autant plus performants. Dans les pays anglo-saxons, si on part après 17h, c'est qu'on est incompetent mais pas en France.

Il est également important de remarquer le nouveau rapport au travail et les nouvelles exigences de la part des salariés vis-à-vis de leur travail. Aujourd'hui, le niveau culturel a globalement augmenté et donc les salariés ont envie d'avoir un travail intéressant et de s'investir très fortement dans leur travail jusqu'à arriver à un surinvestissement ; c'est ce que l'on appelle l'engagement émotionnel. Ceci signifie que le travail devient identitaire et n'est plus simplement alimentaire : si vous perdez votre emploi, vous perdez votre identité.

Il y a aussi une attente très forte de sens dans le travail : les salariés ont envie d'avoir un travail intéressant. C'est d'ailleurs pour cela que l'on rencontre des difficultés à recruter dans les métiers dits « classiques ». Il y a également, dans ce nouveau rapport au travail, la génération Y⁵, qui souhaite fortement équilibrer sa vie professionnelle et sa vie personnelle et n'a pas envie de perdre sa vie à la gagner.

Enfin, il y a un réel besoin pour les salariés d'adéquation entre leurs valeurs et celles de l'entreprise. Par exemple, les ingénieurs, qui dans les années 80-90 partaient dans le monde de la finance, reviennent peu à peu à la production, uniquement pour des questions de valeurs.

Ainsi dans ce contexte de mondialisation qui s'accompagne de cette intensification du travail, l'exposition aux RPS devient de plus en plus courante et les possibilités de solidarité face aux conditions de travail sont défaillantes et de plus en plus réduites. On voit une perte du collectif dans les entreprises, et ce, même dans les usines : les résultats et les objectifs sont individualisés et donc, comme il n'y a plus ce collectif pour se soutenir, c'est aussi pour cela que tout s'écroule.

Beaucoup de personnes pensent à tort que les risques psychosociaux sont une fatalité et que l'on ne peut rien faire face à ce dramatique phénomène. Mais croire cela est une erreur. Il est possible aujourd'hui d'inventer une nouvelle façon de travailler en remettant la confiance dans l'Homme et dans l'entreprise, à tous les niveaux : salariés, stratégie de l'entreprise, dirigeants et managers. Il faut également recréer des liens car le lien protège des effets du stress au travail. Pour inventer cette nouvelle manière de travailler les entreprises peuvent s'appuyer sur six composantes de la qualité de vie au travail qui sont les suivantes :

- La qualité du contenu du travail
- La qualité des relations sociales dans l'entreprise
- L'organisation du travail
- L'environnement physique
- Le développement professionnel
- La conciliation vie professionnelle/vie privée

⁵ La génération Y représente les personnes nées entre 1980 et 1995. Elle vient après la génération X (qui concerne les personnes nées entre 1961 et 1979) et a grandi avec l'ère de l'information et d'internet. Cette génération présente cinq caractéristiques principales : la connexion (être connecté), l'individualisme, l'équilibre vie privée / vie professionnelle, l'impatience et le rapport différent à l'autorité.

C'est dans cet objectif de changement que Better Human Company travaille actuellement à la création d'un nouveau label, label HQH de Haute Qualité Humaine.

Florence BENICHOUX nous a ainsi permis d'appréhender quelle était une partie de son quotidien auprès des entreprises clientes.

Pour conclure, nous avons souhaité faire intervenir Florence RECH. Son discours avait pour objectif de nous faire partager son expérience au sein de GDF Suez qui a souhaité mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux en s'appuyant sur des collaborateurs en interne.



ACTE III- UN EXEMPLE DE DÉMARCHE DE PRÉVENTION DU STRESS PAR FLORENCE RECH

Bien que n'étant ni une professionnelle de la santé ni des ressources humaines, Florence RECH est intervenue pour présenter ce que l'entreprise GDF Suez a mis en place depuis quelques années pour améliorer la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

❖ Les actions en place en 2013

Tout d'abord, elle a énuméré différentes actions déjà mises en œuvre ou qui seront mises en place courant 2013 :

- Une conciergerie : sur de nombreux sites de l'entreprise, un concierge propose des services très simples (paniers du marché, repassage, rendez-vous à la préfecture...). Ceci a pour objectif de simplifier la vie des collaborateurs qui arrivent au travail, déchargés de leurs soucis personnels. Les salariés ne paient que la prestation et non le service qui lui, est à la charge de l'entreprise.
- Des accords sur la mise en place du télétravail
- La création d'un baromètre social qui permet de mesurer différents aspects de la qualité de vie au travail, de libérer la parole des collaborateurs et de mettre en place des actions correctives avec des groupes de travail.
- Un observatoire de la qualité de vie au travail.
- Une démarche « manager agile » qui permet aux managers de prendre conscience de leur façon de travailler mais aussi sensibilise l'encadrement à une nouvelle façon de manager afin d'être plus à l'écoute des collaborateurs.

Par la suite, Florence RECH nous a présenté la démarche MAESTRO - MAîtrisons Ensemble le STress lié à l'Organisation-, qui a vu le jour chez GDF Suez à la fin des années 2000.

❖ La démarche MAESTRO- Un projet initié dans un environnement en pleine transformation

En 2007, le monde de l'énergie a évolué : tout le monde a aujourd'hui le choix de son fournisseur d'énergie. Cette transformation a été imposée et subie par GDF, ce qui a été très perturbant pour les collaborateurs. Ainsi, un accord s'articulant autour de 4 grands thèmes a été passé avec les partenaires sociaux :

- Le travail au quotidien
- Les pratiques professionnelles
- L'équilibre vie privée / vie professionnelle
- Le parcours professionnel avec la formation continue au travail.

❖ La démarche MAESTRO- Repenser le management et intégrer la notion de bien-être au travail

L'objectif était de repenser le management et d'y intégrer cette notion de bien-être au travail. Un cabinet extérieur a accompagné les appuis-relais de la démarche MAESTRO afin de mettre en place une dynamique dans l'objectif de gérer le stress au travail.

Ce sont directement les relais bénévoles qui ont animé cette démarche auprès des collaborateurs de GDF Suez. La démarche se compose de plusieurs modules durant lesquels les relais MAESTRO privilégient le travail avec une équipe déjà constituée, c'est-à-dire un manager et ses collaborateurs. L'idée est de libérer la parole sur les non-dits de tous les jours et de faire prendre conscience aux managers qu'ils peuvent être facteurs de stress. Tout ceci implique bien-entendu que le manager soit en capacité d'entendre ce que ses collaborateurs ont à lui dire, d'un point de vue à la fois positif et négatif.

❖ La démarche MAESTRO- Les modalités pédagogiques des sessions de sensibilisation

Le premier module permet de présenter les modifications possibles au niveau du comportement mais aussi les symptômes physiques qui peuvent être déclenchés par le stress. De plus, les collaborateurs sont soumis à un test afin d'évaluer leur niveau de stress. Ces derniers sont par la suite incités à parler de situations de stress professionnel qu'ils ont vécu et de définir un axe sur lequel ils vont travailler individuellement. Cette session dure environ quatre heures et se termine sur des engagements de la part des salariés.

Le deuxième module se déroule environ un mois après et permet en tout premier lieu de faire le point sur les engagements pris afin d'apprécier dans quelles mesures les collaborateurs ont réussi à faire diminuer leur stress.

Par la suite, les salariés sont invités à trouver un élément en commun, facteur de stress pour l'équipe ; celle-ci va alors travailler sur comment gérer au mieux cette source de stress.

Enfin, GDF Suez réfléchit à un troisième module, en cours d'élaboration avec le cabinet qui l'a déjà accompagné dans cette démarche.

Florence RECH a par la suite fait remarquer que le rôle de relai était assez compliqué car les situations peuvent rapidement devenir ingérables. De plus, il faut noter que les salariés viennent chercher les relais MAESTRO plus régulièrement quand les situations de stress sont déjà identifiées. Par ailleurs, ce processus peut également être un moyen d'initier une démarche de créativité en équipe car c'est un exercice fédérateur. Cependant, tout le monde n'adhère pas ; notamment certains managers l'ont essayée mais ne l'ont pas adoptée.

Cette démarche est assez innovante en entreprise. A la base, elle a été présentée comme étant curative car elle venait en réaction à une situation de changement. Aujourd'hui, elle peut également être utilisée à titre préventif, en sensibilisant les nouveaux embauchés à cette démarche par exemple.

❖ La démarche MAESTRO- Une démarche créatrice de valeurs et récompensée

D'autre part, la démarche MAESTRO a été récompensée par les trophées de l'innovation et, d'autres branches du groupe GDF souhaitent mieux la connaître afin de la mettre en place au sein de leurs murs dans un avenir proche. Ceci leur permettrait de bénéficier elles aussi des bienfaits de cette démarche et ce, notamment en terme de coût. En effet, GDF Suez a pu constater une diminution des retards au travail et des absences ponctuelles d'une journée. De plus, cette démarche a été réalisée par des bénévoles ; cela a donc été moins onéreux que de faire venir un cabinet extérieur dans l'entreprise.



ACTE IV- LE PUBLIC RÉAGIT...



QUESTION N°1

Mme BENICHOUX, vous avez dit toute à l'heure, qu'en France on ne remerciait pas assez les personnes. De plus, M. NIEZBORALA, vous avez montré des chiffres catastrophiques sur la classification de la France. Y a-t-il une explication géo psychologique, géo sociale ou autre pour expliquer ce classement ?



RÉPONSE DE MICHEL NIEZBORALA

Je parle d'une mauvaise qualité du dialogue social, c'est-à-dire que toutes les organisations syndicales, aussi bien patronales que salariales, sont pointées du doigt. En effet, les organisations syndicales de salariés ont négocié le temps de travail, les salaires et ont lutté contre la précarité, mais ne se sont jamais intéressées aux conditions de travail. Par ailleurs, en France, tous les problèmes sont réglés par des primes. Tout ceci arrange les organisations patronales qui n'ont pas vraiment à s'interroger sur ces questions complexes d'organisation du travail et de qualité.

Il est également important de remarquer qu'on ne parle pas de risques psychosociaux pour deux raisons. Tout d'abord, le chef d'entreprise se sent agressé et mis en cause personnellement. Ensuite, dans certains cas, les syndicats dérapent et utilisent ce thème pour faire pression sur l'entreprise. Je pense que tout ceci explique la mauvaise classification de la France sur ce sujet. Je pense également que l'investissement affectif particulier des français prédispose aux RPS.



QUESTION N°2

Dans la démarche MAESTRO, les managers ont-ils été formés au préalable?



RÉPONSE DE FLORENCE RECH

Oui, cette démarche a d'abord été présentée aux équipes encadrantes et aux dirigeants de l'entreprise. Elle a été globalement bien accueillie. Les managers ont d'abord travaillé entre eux, puis, la démarche a été présentée à chaque équipe accompagnée de son manager.



QUESTION (SUITE)

Malgré cela, ce n'est pas une réussite à 100%? La formation ne fait pas tout ?



RÉPONSE (SUITE)

Non, malheureusement la formation ne fait pas tout.



QUESTION N°3

Mme RECH, pour vous, personnellement, cette expérience a-t-elle changé quelque chose?



RÉPONSE DE FLORENCE RECH

Concrètement, j'ai été plus à l'écoute de mon corps. J'ai donc été plus attentive à des petits signes qui me montraient que mon stress avait évolué. En fait, ces petits signes étaient des signaux d'alerte. J'ai pris conscience de cela grâce à la démarche MAESTRO.

Ensuite, dans la démarche, on arrive à repositionner certains éléments : ce qui est de l'ordre de la reconnaissance professionnelle, du travail ; quel est mon rôle, quel est l'affect que je mets dans mon travail, quelle est ma relation avec les autres... Ceci m'a permis d'identifier où se situait mon propre stress et m'a donné d'autres outils pour mieux l'appréhender dans ma vie de tous les jours.





QUESTION N°4

Mme BENICHOUX, qui fait appel à vous, les salariés ou les employeurs?



RÉPONSE DE FLORENCE BENICHOUX

Les personnes qui font appel à nous sont aussi bien les employeurs eux-mêmes que les organisations syndicales ou même encore les salariés. Il n'y a pas une réponse unique.



CONCLUSION

La soirée s'est achevée sur une note un peu plus ludique. En effet, un tirage au sort a été organisé parmi les convives qui s'étaient vus remettre en amont de la conférence un numéro de loterie. Ainsi, pour rester dans la thématique, cinq lots en lien avec le bien-être personnel ont été remis aux heureux gagnants :

- ✓ trois masseurs de tête
- ✓ un coffret contenant divers objets de massage
- ✓ un coffret-cadeau bien-être.

Ce petit instant a permis de rétablir une ambiance plus conviviale après une heure et demie de débats et discussions autour d'un sujet grave.

Enfin, après des remerciements adressés aux convives, à M. EL AKREMI (tuteur de projet), à Mme ST-MICHEL (représentante de l'IAE lors de cette soirée), à Mme MOUILLEAU (secrétaire du Master Management des Ressources Humaines), à Mme BOUSQUET (responsable du service communication), à M.MASSON (caméraman de l'événement) et, bien-entendu, aux trois intervenants, la soirée s'est poursuivie dans un bar voisin afin de continuer à échanger ensemble autour d'un apéritif chaleureux.

