

BAROMETRE DU STRESS

Résultats de l'enquête au sein de Capgemini

Ce que nous avons constaté : de trop nombreux collègues nous ont remonté leur mal être.

La direction nous a opposé un déni et a refusé de nous écouter.

Ce que nous avons alors décidé : observer et faire savoir ce que vivent et ressentent les salariés afin de démontrer à la

Direction que son déni de la souffrance des salariés est un mauvais calcul.

Notre outil : le Baromètre CFE-CGC du stress tel que ressenti. Résultats sans appel !

Nous avons été alertés au cours du premier semestre 2018 par des collègues qui nous disaient vivre des situations intolérables, ayant de lourdes conséquences sur leur santé physique et psychologique.

Au quotidien, nos collègues vivent de constantes remises en cause de leurs compétences, voire de leur capacité à fournir un travail de qualité.

Ces situations aboutissent à des questionnements et incertitudes, professionnels mais aussi personnels et sont **toxiques**.

Ces charges mentales inopportunes et contre-productives sont lourdes pour qui veut assumer à la fois son travail et ses responsabilités multiples.

Nous nous sommes à ce titre, interrogés sur le soutien réellement rencontré auprès des services RH et du management.

Notre baromètre du stress, conçu et mis en place à l'aide de cabinets d'expertise et adossé à des experts scientifiques du sujet (telle l'ARACT), est un baromètre qui mesure le **ressenti réel du stress** et non son interprétation subjective.

Les **résultats** que vous découvrirez dans les pages suivantes démontrent clairement que la Direction Générale de Capgemini, et en particulier le Country Board Social, devraient s'interroger sur les conséquences humaines et économiques (puisqu'il s'agit de leur grille usuelle de lecture) de ces situations, qui sont évidemment contre-productives et néfastes tant pour l'image de l'entreprise, que pour l'efficacité des femmes et des hommes qui la composent et pour les conséquences financières qui en découlent.

Bonne lecture !

Abla MOKHTARI
Déléguée Syndicale CFE-CGC de l'UES Capgemini

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Stress : le problème majeur



Parmi les 36 questions du baromètre CFE-CGC de Capgemini auxquelles ont répondu des centaines de salariés, plusieurs abordent la question du stress et de ses impacts sur la santé.

L'analyse des résultats permet de "photographier" ceux et celles qui souffrent du stress.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Stress : le problème majeur

- Qui dit Qualité de vie au travail dit bien-être. Le contraire du bien-être au travail, c'est le stress. Et d'après les résultats du baromètre, il est très présent : **souvent voire très souvent pour 62,8 % des personnes sondées.**
- La sonnette d'alarme doit être tirée au plus vite car **les effets délétères sur la santé sont palpables.** En analysant ceux et celles qui se sont dits les plus stressés (souvent ou très souvent) par rapport à la moyenne, les écarts de chiffres sont inquiétants : les plus stressés présentent **des troubles du sommeil à 63,4 % (vs 51,2 % la moyenne).** Ils manquent de tonus pour 55,3 % d'entre eux (vs 38,2 % au total).

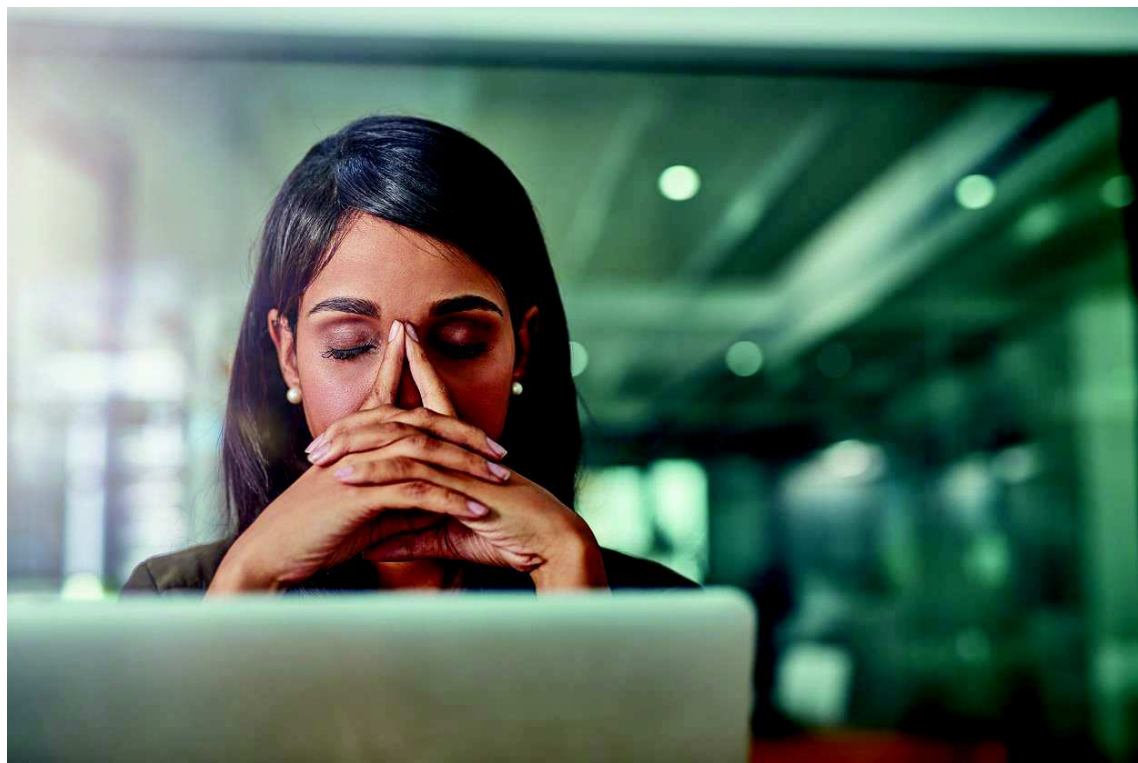
Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Stress : le problème majeur

- Qui a dit que le stress était toujours dans la tête ? Toujours parmi les conséquences sur la santé : **des douleurs plus fréquentes le soir (ventre, dos...)** ressenties par 42,7 % des personnes stressées vs 29,4 % la moyenne des salariés. Quant aux épisodes d'énervernement disproportionné, ils sont vécus par 51,3 % des sondés vs 37,4 % l'ensemble.
- Des **troubles de la concentration ? Oui pour 71,3 %** des "souvent ou très souvent stressés" vs 57,1 % en moyenne. Ces personnes les plus exposées au stress ont **du mal à déconnecter**, rapportent du travail chez elles plus que les autres, et semblent davantage isolées.
- Dans les verbatims, on retrouve "**stress et surcharge de travail**", "être systématiquement contacté.e pour une urgence", "arbitrer les urgences" ou encore "trop de sollicitations". Des mots pour dépeindre une réalité quotidienne.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Ce que pensent les femmes



Le baromètre du Stress concernant le stress chez Capgemini a été rempli par des centaines de salariés.

Parmi eux, des femmes, dont les réponses nous disent ceci...

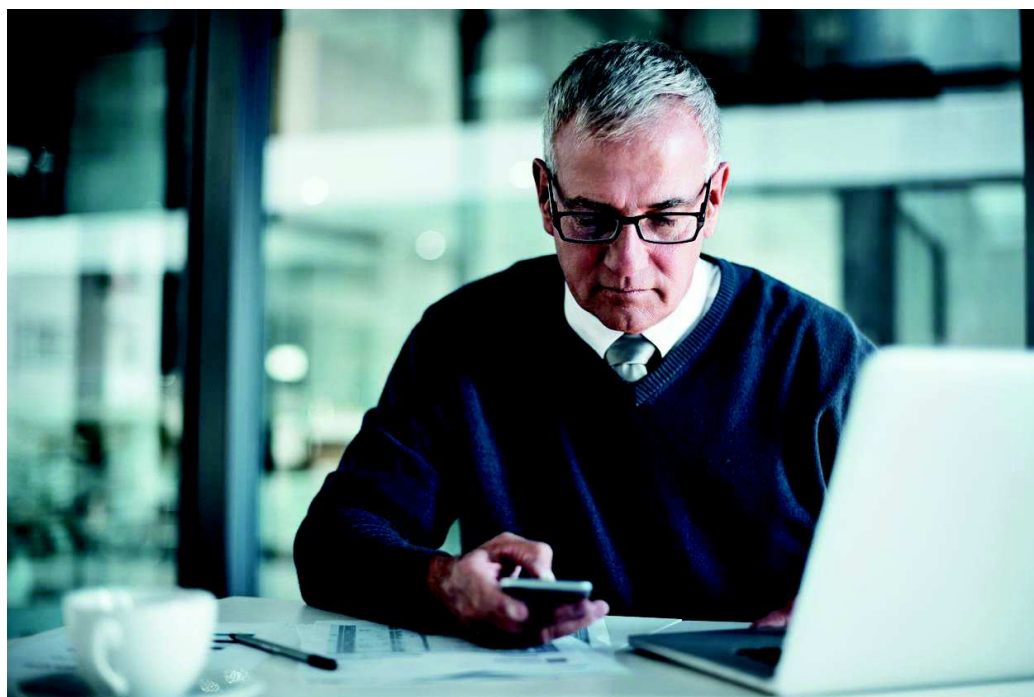
Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Que pensent les femmes ?

- Elles ressentent autant que l'ensemble des répondants la fatigue nerveuse liée au travail (82 %) ou le stress associé au cycle d'évaluation (57 %).
- **Elles perçoivent bien davantage la discrimination liée au sexe** (74 % vs 42 % pour l'ensemble des réponses).
- Leur **santé est directement impactée par le stress**, davantage que l'ensemble des salariés : elles déclarent **des douleurs fréquentes ou permanentes à la nuque**, aux bras ou au dos dans 58 % des cas (vs 44 % pour l'ensemble des salariés).
- Elles souffrent également de **troubles du sommeil** souvent ou en permanence pour 55 % des réponses féminines (vs 48 % l'ensemble).

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Que disent les plus de 45 ans ?



Le baromètre du Stress concernant le stress tel que ressenti chez Capgemini a été rempli par des centaines de salariés.

Parmi eux, des “seniors”, dont les nombreuses réponses éclairent sur la façon dont on vit le monde du travail à 45 ans et +.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Que disent + de 45 ans ?

- Les salariés de 45 ans et + vivent autant que l'ensemble des salariés le fractionnement du travail, le stress ou les situations imprévues.
- Davantage que l'ensemble des salariés, ils ressentent la difficulté à obtenir une promotion (74,5 % vs 70 % l'ensemble) et plus encore **la difficulté à évoluer dans leur travail (72 % vs 58 % l'ensemble des salariés)**.
- Alors même que l'on pourrait les imaginer davantage "installés" dans la vie, **ils manquent de confiance pour les prochaines années** concernant leur vie professionnelle : 67 % n'ont plutôt pas ou pas du tout confiance, vs 52,5 % des salariés ayant répondu au total. Même **pessimisme concernant leur sécurité financière à l'avenir** (près de 57 % n'ont pas confiance vs 49 % pour le total des réponses).

Verbatims

D'où viennent les difficultés ? Cherchez le coupable...



Le procédé de mesure des occurrences hiérarchise les causes de stress et met en lumière les domaines qui doivent être pris en compte prioritairement :

1. Le **management**, autrement dit l'importance de la dimension communautaire du travail ; l'organisation moderne, la formulation des **tâches** et des missions ne débouche-t-elle pas sur l'isolement ?
2. La **surcharge** de travail renvoie à la rupture endémique entre la dimension commerciale (la sur-promesse au moindre coût) et la dimension d'exécution (atteindre l'**objectif** promis coûte que coûte).
3. La satisfaction du **Client** reste logiquement au cœur des difficultés et des contraintes (comme d'ailleurs au cœur de l'épanouissement), qu'il s'agisse du **trajet**, du cadre de travail (**Bruit, Open space**) ou des **moyens** et **outils** mis à disposition.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Le temps de trajet : un impact direct



Dans le Baromètre sur stress, tous les paramètres des conditions de vie ont été analysés, y compris celui – essentiel – du temps de transport travail-domicile.

Quel est l'impact de ce temps de transport sur la vie des salariés ?

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Le temps de trajet : un impact direct

- “Temps de transport trop long, 3 heures par jour”, “trajet journalier de 65 kilomètres dans un trafic routier saturé”, **“stress du transport”**, “le kilométrage pour aller chez le client” ... Voici quelques exemples de réponses à la question n°7 *Quelle est la difficulté principale à laquelle vous devez faire face aujourd’hui ?*
- Ce temps de trajet trop long a **des conséquences directes sur la qualité de vie et la famille**. Pour preuve, ceux qui ont déclaré en souffrir en premier ont de jeunes enfants à la maison (58,7 % vs 30,5 % l’ensemble). **Ils sont 40,2 % (vs 21,2 %) donc 2 fois plus nombreux à penser que les horaires de travail sont peu compatibles avec la vie personnelle.**

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Le temps de trajet : un impact direct

- **Ces chiffres et ces déclaratifs ne sont pas admissibles.** Quand le travail empiète à ce point, en temps et en stress, sur des éléments aussi essentiels que la vie de famille, il doit être repensé et réévalué de toute urgence.
- Il n'est pas question de tenir la direction seule responsable de cette difficulté. Il est en revanche question de **la mettre davantage au cœur des discussions**, pour trouver des solutions ensemble. Si l'on en croit les centaines de baromètre du Stress s remplis, tout reste à faire.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Flex office, open-space... jusqu'où ira la contorsion ?



Parmi les évolutions majeures des conditions de travail, viennent en premier le flex-office (toujours plus adaptable voire multi-tâches) et l'open-space.

Voici un florilège révélateur des très nombreux verbatims qui ont, au fil des questions, abordé ces thématiques.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Flex office, open-space... jusqu'où ira la contorsion ?

- Le travail d'équipe, c'est bien... mais **la systématisation des open-spaces nuit à la qualité du travail et du bien-être** des salariés. Ce qu'ils disent ? "Open-space bruyant, d'où des difficultés de concentration", "**le bruit ambiant en open-space** et aussi, fait nouveau, nous sommes 6 par bureau sans aucune possibilité de s'isoler"... "je suis dans un open-space avec 10 personnes qui ne sont pas de mon entreprise ni de mon équipe" ...
- Et parmi **les verbatims qui évoquent cette adaptabilité requise** en permanence : "changement de sujets constant... travail à rendre pour hier... **désorganisation**... fractionnement de mon travail... diversité et quantité des projets clients à traiter."

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Avec le client : je t'aime, moi non plus ?



Le baromètre du Stress chez Capgemini a été rempli par des centaines de salariés.

Parmi eux, certains travaillent la grande majorité du temps chez le client. Est-ce un + ou – par rapport aux autres ?

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Avec le client : je t'aime, moi non plus ?

- Difficile de dépeindre d'un trait ceux qui travaillent chez le client. Eux-mêmes décrivent **des situations stressantes** : “**pression client**”, “solitude dans la prise de décision”, “**soumission et solitude** face au client” sont des expressions qui reviennent.
- Parmi les points de vigilance pour ceux qui travaillent essentiellement chez le client : ils sont moins bien informés de leurs droits, **notamment du Dispositif Complémentaire d'Alerte : seulement 30,5 % connaissent ce dispositif vs 46 % au total.**
- Autre point de vigilance : **l'éloignement et le temps de trajet** imposé par le client est un réel problème, souligné par 44,5 % d'entre eux vs 34,3 % en moyenne.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Avec le client : je t'aime, moi non plus ?

- Mais la relation avec le client est aussi **source de reconnaissance et arrive dans les premières causes de satisfaction en déclaratif** : “appréciation du client”, “résultats positifs et satisfaction de mon client”, “client bienveillant”... sont des mots qui reviennent dans les verbatims.
- Parmi **les points positifs que l'on trouve en travaillant chez le client** il y a **davantage de projection dans l'avenir**. Pour preuve, se projeter dans un nouveau métier n'est pas un problème pour 29,2 % d'entre eux vs 22,1 % la moyenne.
- Malgré du stress et des contraintes, leur travail reste source d'épanouissement pour 32,7 % d'entre eux vs 23,8 % au total.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

La reconnaissance du travail, indispensable



Dans le monde du travail, il y a la reconnaissance salariale, et puis la reconnaissance tout court.

Une question a été dédiée à cette reconnaissance, et l'étude des résultats sous ce filtre révèle des différences saisissantes.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

La reconnaissance du travail, indispensable

- A la question 17 *Vous sentez-vous reconnu(e) dans votre travail*, **32,9 % ont dit oui pour 67,1 % de réponses négatives.**
- **C'est trop peu... et c'est bien dommage.** Pourquoi ? Car si l'on analyse uniquement les réponses de ceux qui se sentent reconnus dans leur travail (une minorité), on réalise à quel point ce paramètre rend toutes les autres réponses bien plus positives.
- Il semble que **cette reconnaissance au travail soit un facteur de bien-être ESSENTIEL.** Pour preuve : les "reconnus" apprécient davantage l'ambiance de l'équipe (évaluée positive à 93,8 % vs 78,7 %), la relation entre les services (bonne à 49 % vs 32,7 %), l'organisation du travail (satisfaisante à 64,8 % vs 46 %).

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

La reconnaissance du travail, indispensable

- Encore plus important : **la reconnaissance au travail bénéficie à la santé du salarié.** L'impact est direct. Ceux qui se sentent reconnus au travail ne souffrent de **troubles du sommeil que dans 34,9 % des cas, vs 51,2 % l'ensemble (16 points d'écart !).**
- Ils disent manquer de tonus à 23 % vs 38,2 % pour l'ensemble. Il n'y a des cas de pannes sexuelles ou de baisse de libido que pour 10 % d'entre eux (et elles) vs 21 %.
- Ils connaissent des épisodes d'énervements ou d'inquiétude dans 25,8 % des cas vs 37,4 %. Ils ressentent **du stress dans 54 % des cas vs 62,8 % l'ensemble (près de 9 points d'écart).**
- Une piste de progrès ? Ceux qui se sentent reconnus dans leur travail sont ceux qui déclarent aller en premier **vers le manager ou les RH en cas de difficultés pour 43,8 % d'entre eux, vs 29,7 la moyenne (14 points d'écart).** La qualité de la relation avec le manager ou les RH serait-elle indispensable ? On finirait par le croire...

Verbatims

Les (quelques) motifs de satisfaction



Le “top ten” des réponses ouvertes sur la satisfaction trace des portraits robots de salariés et un début de pondération :

1. Il existe un camp du **Rien**, celui des déçus, des repliés, voire des révoltés pour des raisons qui apparaissent via d'autres questions,
2. ... et, à égalité, la satisfaction de **l'ambiance** de travail qui peut aussi être illustrée par les mentions de la qualité de la relation **client**, de **l'autonomie** dont on dispose, et bien sûr par l'importance du **salaire**.
3. Sont mentionnés aussi des éléments précis de satisfaction : les possibilités d'**évolution**, **l'entraide**, le **télétravail**, l'intérêt de sa **fonction**, la **variété** et le contenu du **poste**.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Moi et mon manager : et si on parlait ?



La relation au manager est au cœur de deux questions dans ce baromètre du Stress.

Voici, à la loupe, ce qui ressort de cette relation essentielle dans l'entreprise.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Moi et mon manager : et si on parlait ?

- La question 12 du baromètre explore toutes les facettes de la relation au manager.
- Les verbatims soulignent de **nombreux dysfonctionnements** : “très peu de suivi quand on est en mission chez le client”, “pas de conseil au regard de ce que j’ai fait et de ce que je pourrais faire”, “un management par la personnalité humaine et non par le contrôle systématique”, “**pas de soutien de ma hiérarchie**”...
- Parmi les nombreux points à travailler : le manager n’est pas, en l’état actuel des choses, une garantie de qualité pour le travail (ressenti de 77,4 % des sondés). Il n’apporte **ni sécurité ni compétence dans la relation**.
- **Restent quelques points positifs : le manager fait majoritairement preuve de disponibilité** (pour 56,8 % des sondés), et il reconnaît la disponibilité de son subordonné dans (56,3 % des cas).

Verbatims :

Ce qui manque dans le soutien hiérarchique



Les mots parlent d'eux-mêmes puisque l'on peut lire, ci-contre, tout ce qui manque à la qualité de la relation avec la hiérarchie, managers et Direction.

Soutien ? Gratitude ? Ecoute ? On n'en trouve pas ou si peu. Le moins que l'on puisse dire, c'est que les salariés se sentent isolés, sans aide ni renfort suffisants de la part de leur hiérarchie; des actes concrets sont demandés et concernent : la défense salariale, le suivi précis, l'organisation de contacts réguliers...

Les mots employés sont forts et culpabilisants car même l'honnêteté est parfois mise en cause.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Recherche formation désespérément



Parmi les compétences requises auprès des salariés de Capgemini, il y a cette capacité d'adaptation permanente qui leur est demandée. Du fait des évolutions techniques et de la diversité des clients.

**Que disent-ils de
l'indispensable formation
qui doit être proposée ?**

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Recherche formation désespérément

- Alors que l'ensemble des salariés sondés **jugent l'accès à la formation plutôt pas ou pas du tout aisé pour 57 % d'entre eux**, cette question rebondit **dans les réponses aux questions ouvertes**.
- Pour dire... ? Que le manque de formation est **une vraie pénalité** : “manque de formation”, “absence de formations alors qu’elles ont été promises dès l’embauche”, “formée à la va-vite” ...
- Un point particulier : **le système par E-Learning n’est visiblement pas satisfaisant** : “ne parlant pas anglais, je ne peux pas suivre les formations professionnelles”, “pas de formation et des e-learning imposés” ...

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Une relation RH à réinventer



Parmi les 36 questions du baromètre Capgemini, deux sont consacrées à la relation avec le service des ressources humaines.

Zoom sur les résultats et les verbatims des salariés sondés, et ébauches de solutions pour réinventer cette relation-pilier de l'entreprise.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Une relation RH à réinventer

- A la question “Quel est votre avis sur vos rapports avec les RH”, les résultats sont... accablants. **80 % des sondés ne leur reconnaissent ni pouvoir, ni valeur ajoutée**. Ils sont encore 76,7 % à estimer qu’ils ne sont pas capables de résoudre les problèmes du quotidien de l’entreprise. Peut mieux faire.
- A la question “qu’est-ce qui pourrait améliorer la relation RH” : voici, via le baromètre quelques suggestions des salariés : “des échanges réguliers, je n’ai pas vu les RH depuis mon embauche”, “plus **de disponibilité et d’écoute**”, “agir dans le sens du collaborateur et pas seulement dans le sens de l’entreprise”, “que les RH se soucient du problème **de l’incapacité de nombreux salariés à se déconnecter**”.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Une relation RH à réinventer...



- “les RH sont aujourd’hui plus proches de la hiérarchie que des collaborateurs. Ils ne servent qu’au recrutement et **ne se soucient guère des collaborateurs**”, “davantage de proximité et des échanges au moins une fois par an” ...
- La liste est longue et, sur les centaines de **verbatim recueillis concernant les RH, les mots clés sont malheureusement à conjuguer au négatif**, comme nous le montre le nuage de mots ci-après.

Verbatims

Pour améliorer les RH ? “Y’a du boulot”

COMMUNICATION
MOYENS COMPETENCE
DISPONIBILITE
REACTIVITE Outils SOUTIEN RIEN
REPONSE CONSIDERATION
RAPPORT UTILITE
ECOUTE
CONTACT
ECHANGE
RELATION
IMPLICATION

Le verbatim des questions ouvertes centre les réponses sur des attentes nettes et précisent :

1. La **disponibilité** est une critique, fortement réitérée, qui porte à la fois sur l’attitude personnelle de chaque responsable et sur l’organisation de la fonction RH elle-même,
2. La capacité ou l’absence de **réponse**, par contre, manifeste l’attente d’un pouvoir réel de la fonction pour résoudre en tout ou partie les problèmes rencontrés par les salariés
3. Les autres mots qui reviennent fréquemment peuvent être interprétés comme des volets de la fonction RH : **l’écoute** (qui rejoint la disponibilité), le **contact**, **l’échange**, la **communication**, toutes les modalités d’action sur le groupe humain de l’entreprise.

Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Et pour demain ? Peu de confiance !



N'importe quel économiste le sait, là où est la confiance, on trouve aussi tôt du dynamisme, des échanges, des résultats.

Que dire alors de ceux qui ne voient pas l'avenir d'un bon œil ?

Réponse en quelques chiffres, tirées du baromètre du Stress item 26 : « Quand vous pensez aux 3 prochaines années, êtes-vous confiant ? »



Baromètre du Stress CFE-CGC de CAPGEMINI

Et pour demain ? Peu de confiance !

- A cette projection dans les 3 prochaines années, les points positifs ne viennent pas du monde du travail. On s'en réjouit pour les salariés de Capgemini : la vie affective reste une valeur sûre pour 78,2 % d'entre eux.
- Moins réjouissant : **la vie professionnelle, pour 52,5 % d'entre eux, n'est pas source de confiance pour l'avenir.** A noter : la vie professionnelle arrive bonne dernière dans les sources de confiance, après la vie affective, la santé, l'avenir des enfants, les conditions de logement et la situation financière du foyer.