

**STERIA**  
**Dr Corinne LOMBARD**  
**MEDECIN DU TRAVAIL**  
11 avenue du Maréchal Juin  
92366 MEUDON La Forêt cedex  
TEL : 0134885692  
[corinne.lombard@steria.com](mailto:corinne.lombard@steria.com)

**A l'attention De Me Sylvie VERSTRAETEN**  
**DRH France**

Le 06/11/2014

OBJET : droit d'alerte collectif

Madame,

En vertu de l'article L.4624-3 du code du travail et dans le cadre de mes missions de spécialiste en santé au travail, je vous informe être préoccupée par la prise en charge des risques psychosociaux au sein de l'entreprise Stéria.

Je vous en ai déjà informé à travers des lettres d'alerte individuelles ; et depuis plusieurs mois, mes observations cliniques alarmantes se sont multipliées, en raison d'un climat psychosocial dégradé qui ne cesse de croître à une allure inquiétante et m'incitent à vous alerter.

En effet, j'ai récemment pu constater :

- Une augmentation des visites spontanées
- Une augmentation du nombre des salariés ayant fait l'objet d'une inaptitude temporaire.
- Une augmentation des plaintes de salariés relatives à l'organisation, au management à l'ambiance de travail.
- Une augmentation des manifestations émotives pendant l'examen.
- Une augmentation du nombre de salariés adressés à un confrère pour troubles de santé en lien avec un mal être au travail.

L'altération du climat psychosocial peut avoir des conséquences parfois graves et souvent imprévisibles sur la santé de vos salariés.

## **Il faut agir sur l'organisation du travail :**

- En identifiant les salariés en surcharge dans la quantité de travail , en écoutant leurs plaintes et en discernant ceux qui sont dans le surinvestissement.
- En estimant à sa juste valeur la pression temporelle des projets, pouvant être trop longue, et les contraintes de rythme.
- En jugeant la répartition du travail, de manière équitable, entre les différentes ressources et aussi avec un nombre suffisant de ressources.
- En prenant la dimension de la complexité du travail lorsque les salariés doivent penser à trop de choses à la fois.

## **Il faut agir sur les dysfonctionnements liés au management :**

- Rétention d'informations de la part des responsables ou de collègues.
- Envoie de mails alors que la personne intéressée se situe à 2 pas de celui (celle) qui écrit le(s) mail(s).
- Pas de directives claires, autonomie parfois trop lourde.
- Pas de responsable tangible, « on se croirait dans une armée mexicaine » m'a déjà été rapporté.
- Une guerre des chefs : la concurrence, au lieu d'être à l'extérieur de Stéria, entre les différentes sociétés de services informatiques, est nichée à l'intérieure même des projets entre les différents collaborateurs de Stéria qui pourraient potentiellement devenir « manager ».

## **Il faut agir sur les règles de bienséance :**

- La présence d'une charge émotionnelle importante, lors des entretiens à la demande des salariés, provient fréquemment d'un manque de respect des collaborateurs soit en tant que responsables soit en tant que collègues.
- Le travail est basé sur le culte de la performance individuelle et non sur une éducation au respect. Les règles les plus élémentaires de politesse n'existent plus. Il en découle un travail fourni dans une ambiance de concurrence et non dans l'entraide, et tout ceci peut se voir dans une même équipe.
- Les règles de bienséance sont basées également sur l'attitude, le comportement et pas seulement sur les mots.
- Les mots écrits n'ont pas le même impact que les mots « parlés » ; en général, le mail est utilisé plus facilement pour annoncer des mauvaises nouvelles sans qu'il puisse y avoir d'échange verbal, reconnu plus humain car plus dans la retenue.

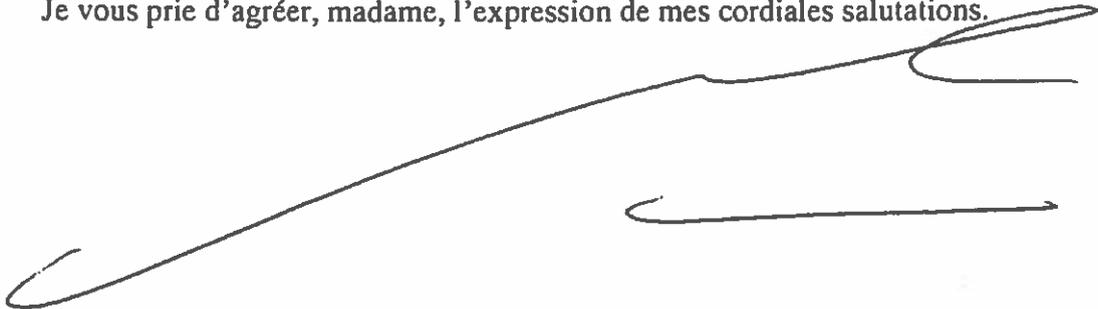
- Les paroles utilisées ne sont pas toujours dans la retenue, pouvant aller de la maladresse à l'irrespect.

### **Il faut agir sur des règles de communication :**

- Comprendre les personnes en difficultés qui le manifestent quel que soit l'origine, les écouter avant d'émettre un jugement de valeur.
- Toujours commencer par les côtés positifs d'un collaborateur si des reproches sont à lui faire afin d'éviter l'humiliation, surtout si les remarques sont faites en open-space devant d'autres collaborateurs ou en réunions.
- Arrêter d'être suspicieux en première intention et analyser la situation avec le plus de discernement possible.
- Ne pas être dans la fuite en écrivant que des mails, mais activer l'échange verbal « courtois ».
- Le manque de reconnaissance diminue la motivation, surtout quand l'énergie déployée est maximale pour la personne.
- L'iniquité salariale et l'absence d'augmentation des salaires sont aussi un sujet récurrent dans les plaintes et les démotivations.

Pour tous ces changements de comportements, d'attitudes, de valeurs, il faudrait faire appel à des aides extérieures, neutres. Je me tiens naturellement à votre disposition pour toutes informations complémentaires dans l'aide et les conseils éventuels que je pourrais vous apporter.

Je vous prie d'agréer, madame, l'expression de mes cordiales salutations.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke with a large loop at the end and a smaller loop below it.

**Information :**

M. l'inspecteur du travail

M. le médecin inspecteur régional du travail.