

# ESS Finances Lyon : la Souffrance au Travail face au silence intolérable de la direction

## ESS Finances à Lyon Ivoire : quand le management dérape !

Le CHSCT de Capgemini TS a rendu en novembre un rapport d'enquête très complet suite à plusieurs cas de **souffrance au travail** au sein de l'équipe ESS Finances de Lyon. Cette enquête minutieuse, présentée à **l'Inspection du Travail**, a mis en lumière une organisation en Centre de Service Partagée (CSP) malsaine associée à un management direct particulièrement nuisible. En conséquence, ce sinistre mélange a donc usé et poussé à bout les assistantes ESS jusqu'à l'accident de travail.

Le CSP ESS Finance a été créé en 2014, avec la **spécialisation** dans la partie « finance » d'une partie des assistant.e.s d'agence, avec pour principal travail le traitement des factures. Le pôle ESS Finance devait être un formidable milieu de travail pour ces assistant.e.s volontaires selon la direction.



Mais la froide réalité de la **course à la rentabilité** a rapidement écrasé les espoirs de ces assistant.e.s : objectifs toujours plus élevés, stress omniprésent, promotions inexistantes, augmentations invisibles, outils défectueux, ...

Ces assistantes expérimentées ont tenu en grande partie grâce à un **collectif de travail** et une entraide de tous les instants. Mais ce collectif a finalement été brisé par un management destructeur. Les choses se sont dégradées fortement à l'arrivée sur Ivoire dans un large open-space sans âme. Le manager, un des seuls hommes de cette équipe, aurait ainsi multiplié les **remarques déplacées** envers des assistantes actuellement sous son pouvoir hiérarchique.

Déconsidération, prise à partie en réunion, remarques machistes ont été le lot quotidien d'une partie des assistantes. Ce management savait en effet gérer avec machiavélisme son pouvoir dans l'équipe. C'est à la suite d'un dérapage de trop lors d'une réunion d'équipe qu'une assistante a dû être arrêtée par le médecin du travail. L'enquête CHSCT a alors été lancée, la parole s'est libérée pour mettre à jour un management semble-t-il dangereux pour la santé des salariés.

**Entre temps, le mal était fait, entraînant souffrance, arrêts maladie à répétition et démission au sein de l'équipe.**

## Face à l'évidence du problème, la direction choisira-t-elle l'impunité ?



Après de nombreux entretiens, le CHSCT a rendu son rapport devant la direction, l'inspection du travail et la médecine du travail. La direction a donc été confrontée à la **réalité d'une organisation du travail destructrice et d'un management de proximité inacceptable**.

Mais face à l'évidence de ces problèmes, la direction semble couvrir son management, différer les décisions visant à diminuer la souffrance professionnelle de ce **Centre de Services Partagés et fermer les yeux sur un manquement grave aux valeurs du groupe Capgemini**.

Dans quel but ? Protéger le manager ? Ou assoir une politique humaine destructrice ? Le doute est permis ...

## **Nous, organisations syndicales du groupe, ne pouvons tolérer ce manque de courage, cette irresponsabilité et cet aveuglement face à la souffrance de salarié.e.s.**

Les assistantes concernées travaillent depuis longtemps pour le groupe et ont démontré leur professionnalisme et leur attachement au travail bien fait. Il est temps pour la direction de regarder froidement le comportement de certains managers et surtout de stopper la mise en place d'organisations du travail néfastes.

### **Les CSP : Centres de Souffrances Partagées**

Chez Capgemini les CSP se multiplient à la suite des réorganisations des services transverses : Paie, Comptabilité, Finances et tout récemment Administration RH.

Sous couvert d'efficacité et d'alignement des process entre les entités du groupe, le véritable objectif est bien entendu la **réduction des coûts** pour ces services centralisés. Hélas la mise en place de ces CSP a une conséquence inévitable : **la dégradation des conditions de travail** des salarié.e.s qui en font partie.

En 2009, la direction regroupait à Villeurbanne l'ensemble des services Paie dans un seul service pour tous les salariés de SOGETI, soit 6 000 personnes environ. Sous couvert de « modernisation », le but était en fait « **l'industrialisation** » de ce service. Une expertise mandatée à l'époque par le CHSCT avait mis en évidence le but premier du projet : obtenir des « gains de productivité significatifs » impliquant alors une forte « **spécialisation des tâches** » avec des conséquences sociales importantes.

Ce rapport annonçait déjà les conséquences de cette organisation : des délais tendus, une perte d'intérêt du travail, une réduction de l'autonomie des salariés et du soutien social, une augmentation des tâches exigées... Au final il indiquait que la spécialisation des tâches entraînerait une **intensification du travail, une usure psychologique, une démotivation et des risques psychosociaux accrus**.

Ces effets délétères ont hélas été démontrés depuis 2009 dans ce CSP Paie et dans ceux qui ont suivi, ESS Finances en premier lieu. L'« offshorisation » (en Pologne par exemple) de plus en plus de tâches dispensées par les CSP rend le climat encore plus précaire pour ces assistant.e.s en France.

### **Les outils mal conçus dégradent encore plus les conditions de travail**



#### **MyExpenses, MyConnect, MyRhoom, ... MyRaslebol**

Tous ces outils déployés depuis quelques années doivent encore réduire les coûts de l'entreprise avec deux principes : augmenter l'industrialisation des process et **reporter sur les salarié.e.s une partie du travail administratif**.

Hélas pour les salarié.e.s qui doivent les utiliser et pour les assistant.e.s qui doivent s'en servir au jour le jour, ces outils sont souvent mal conçus et chronophages. Et les projets de déploiement sont faits la plupart du temps à la va vite sans formation pour les salarié.e.s et sans conduite du changement.

Ainsi le nouvel outil MyConnect pour la gestion de l'administration RH laisse les salarié.e.s totalement **abandonné.e.s** face à une interface machine ; le lien qui pouvait encore exister avec la RH est définitivement enterré avec cet outil froid et sans mode d'emploi ni information pertinente.

Au final, les salarié.e.s perdent du temps sur des outils et les gestionnaires rament de leur côté. L'**industrialisation à outrance** montre ses limites et détériore encore davantage **les relations sociales** et les conditions de travail et par conséquent le **bien-être** au travail.



**Cette Souffrance au Travail doit cesser !**  
**Les directions de Capgemini et des CSP sont responsables.**  
**Si vous êtes victime ou témoin, libérez la parole !**