

Rapport du séminaire (SOLVE)

Douala 12 au 19 mai 2004

Du 12 au 19 mai 2004, s'est tenu à Douala un séminaire de formation sur le SOLVE. Il a été possible grâce au BIT qui l'a financé. La formation elle-même a été assurée par Monsieur David GOLD assistés par le professeur Lamine SOW, Nylaan THIAM et Annick VIROT. Le Parfait Garden de Douala a été le cadre de cette formation.

Que veut dire SOLVE ? En fait ce mot est un sigle qui regroupe un ensemble de mots qui désigne chacun un facteur Psychosocial. Par exemple :

S tress
Vi O lence
Alcoho l et Drogue
HI V / SIDA
Tabagism E

En anglais SOLVE veut dire résoudre, c'est pour résoudre ces facteurs Psychosociaux émergentes et principalement au sein de l'entreprise que le BIT a initié cette formation pour non seulement les élucider mais aussi trouver des solutions palliatives à leur résolution. Le séminaire s'est déroulé en deux phases.

La première phase a consisté à la formation des instructeurs. Elle a duré quatre (04) jours et 15 participants y ont pris part. La seconde quant à elle, a duré 3 jours et avait pour but de former les directeurs de formation (25 personnes étaient présentes). Pour mieux cerner les contours de cette formation, il fallait d'abord identifier les problèmes. C'est pourquoi le schéma suivant :

- Dégager les problèmes
- Dégager son impact sur le plan économique,
- Dégager la réponse de l'O.I.T.,
- Dégager un plan d'action national du SOLVE

Le problème

Le stress, la drogue et l'alcool, la violence, le SIDA et le tabac sont des menaces majeures pour les performances de l'entreprise. Ensemble ils peuvent être responsables d'un grand nombre d'accidents et de maladies au travail, provoquant incapacités, maladies, décès. Ces problèmes ont un impact considérable sur la productivité, les coûts, et pour finir la survie même de l'entreprise. Ces problèmes affectent presque tous les pays quel que soit leur niveau de développement, tous les secteurs, et toutes les catégories de travailleurs.

Sur la plan économique

Les coûts liés à ces problèmes sont considérables pour le travailleur qui accumule les problèmes de stigmatisation, de santé physique et mentale, des difficultés à trouver un emploi, de risque de perte d'emploi et de dégradation ou rupture des liens familiaux.

Au sein de l'entreprise ces problèmes perturbent les relations avec les collègues, génèrent des coûts comme l'accroissement de l'absentéisme. Le taux de renouvellement du personnel, les réaffectations de postes et les besoins supplémentaires en formation. Si on y ajoute une diminution de la motivation, de la satisfaction et de la créativité, ainsi que l'image négative perçue de l'extérieur, l'impact global est une perte de productivité et de compétitivité pour l'entreprise.

Ce qu'on en connaît n'est probablement que la partie émergée de l'iceberg. On commence à peine à évaluer les coûts.

- Stress : l'Union Européenne estime que le stress liés au travail, affecte au moins 40 millions de travailleurs dans ses 15 pays membres, ce qui leur coûte au moins 20 milliards d'euros chaque année.
- Drogue et alcool : Des études montrent que l'absentéisme est deux à trois fois plus élevées parmi les salariés qui abusent de la drogue ou de l'alcool.
- Violence : Aux Etats-Unis, près de 1 000 travailleurs sont victimes de meurtres sur leur lieu de travail chaque année ; l'homicide sur le lieu de travail est la première cause de décès au travail pour les femmes, et la deuxième pour les hommes (après les accidents de la circulation).
- VIH / SIDA : on a pu déterminer que le SIDA a des coûts énormes sur le plan humain et sur le plan économique. Quoi qu'il soit toujours largement impossible de les quantifier. Une étude récente suggère que le niveau de productivité de l'Afrique du Sud pourrait baisser jusqu'à 50% au cours des dix prochaines années du fait de l'épidémie de SIDA.
- Tabac : L'usage du tabac et l'exposition à la fumée de tabac sont devenus la première cause de décès évitables dans le monde, et on compte chez les fumeurs 50% de journées de travail perdues de plus que chez les non-fumeurs.

La réponse de l'OIT

Puisque l'on sait que la ressource humaine est vitale pour la productivité et la compétitivité de l'entreprise, le lieu de travail est devenu le lieu où l'on peut résoudre les problèmes liés au travail et aux travailleurs. De ce fait le lieu de travail peut être le terrain idéal pour aborder ces problèmes grâce à l'action conjointe des travailleurs et de l'encadrement. Grâce à sa structure tripartite unique l'OIT est dans une position privilégiée pour avoir un impact majeur sur les problèmes qui se posent sur le lieu de travail, en cherchant à comprendre les relations qui peuvent exister entre la prévention, la gestion des ressources humaines, la sécurité et la santé, le bien-être des travailleurs et les programmes d'amélioration de la productivité.

Dans le but de faire prendre conscience de ces problèmes, le programme Focal de l'OIT sur la Sécurité et la Santé et sur l'Environnement (connu sous le nom de (Safe Work) a décidé de développer SOLVE, un ensemble de moyens de formation destiné à chercher des solutions à ces problèmes en collaboration avec le Centre de Formation International de l'OIT.

SOLVE a été conçu comme une réponse directe au besoin, exprimé par certains membres de l'OIT et par d'autres personnes, de programmes destinés à mettre en avant et à protéger la santé des travailleurs contre cet ensemble de problèmes. La capacité à gérer ces problèmes doit permettre d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises dans une économie désormais mondiale.

SOLVE : est conçu pour offrir une réponse intégrée sur le lieu de travail aux problèmes de stress, drogue, alcool, violence, SIDA, et tabagisme qui s'y manifestent souvent. Introduit aussi une approche innovante grâce à laquelle la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs sont désormais indissociables de la viabilité économique et du développement organisationnel des entreprises. En liant directement les questions de sécurité et de santé aux problèmes de gestion et de développement de l'entreprise, SOLVE offre les outils d'une politique autonome et d'une action immédiate sur le lieu de travail pour réduire et prévenir les difficultés en question.

SOLVE : s'efforce d'améliorer les conditions de travail sur le plan psychosocial, et d'améliorer la productivité tout en soulageant le travailleur.

SOLVE : combine des objectifs économiques et sociaux en mettant en avant des solutions pratiques, gagnantes, peu coûteuses, et qui répondent à la fois aux besoins de l'entreprise et à ceux des travailleurs.

Pour atteindre ces objectifs SOLVE est :

- Centrés sur les personnes. Les travailleurs sont de plus en plus considérés comme l'atout décisif pour le succès de toute entreprise. Leur bien-être est essentiel au développement de la « nouvelle » entreprise, qui s'appuie sur le savoir et qui est flexible. Orientée, en bonne santé et compétitive.
- Préventif : Prévenir est beaucoup plus payant que d'attendre qu'un problème important soit bien entamé pour agir. Une organisation de travail et un environnement sain sont les conditions préalables du développement d'un lieu de travail productif.
- Sensible au genre Homme - Femme : Il tient compte de la façon dont ces questions affectent les hommes et les femmes. Dans les activités de formation et de promotion. SOLVE s'efforce de tenir compte d'un équilibre entre les sexes et d'éviter de considérer que certaines tâches soient plus spécifiques de tel sexe.
- Orienté sur les résultats : Le succès ne peut se mesurer qu'en fonction des résultats constatés sur le lieu de travail. Agir pour susciter des changements sur le lieu de travail doit être la suite naturelle de SOLVE.
- Adaptable : Les situations sont complexes. Les solutions sont multiples. Telle approche de tel problème ne convient pas à tous les environnements ni à toutes les cultures. Nous présentons et discutons différentes approches et options pour que les utilisateurs puissent développer les programmes et les actions qui répondent à leurs besoins particuliers dans les circonstances où ils sont.
- Pérenne : Les programmes et les moyens d'action développés pour répondre aux besoins des employeurs et des travailleurs doivent apporter des résultats positifs, être faciles à modifier en fonction des circonstances, et être rentables. Ceci conduit à une action pérenne qui peut facilement être poursuivie dans l'entreprise de façon rentable.
- L'Organisation Internationale du Travail a adopté la Convention concernant les Services de Santé du Travail en 1958 les services de santé au travail sont investies de fonctions préventives et chargées de conseiller l'employeur, les travailleurs et leurs représentants dans l'entreprise sur les exigences requises pour établir et maintenir un milieu de travail sûr et salubre propre à faciliter une santé physique et mentale optimale en relation avec le travail. Ce service doit aussi s'intéresser à l'adaptation du travail aux capacités des travailleurs et à leur état de santé physique et mentale. SOLVE est entre autre un moyen d'aborder les problèmes psychosociaux au niveau de l'entreprise.

Depuis que le monde se globalise, la façon de travailler des individus change, les risques aussi avec. En effet, il se développe de façon insidieuse et pernicieuse des facteurs psychosociaux qui menacent chaque jour les travailleurs. Les effets combinés de ces facteurs psychosociaux ont des conséquences négatives pour les travailleurs, les employeurs et le reste de la société. Pour les travailleurs, ces problèmes peuvent être l'isolement, la stigmatisation, les blessures, la maladie et même la mort. Pour les organisations ou les entreprises, ces problèmes consistent en une augmentation de l'absentéisme et des accidents, une réduction de la productivité, une augmentation des coûts du recrutement, de la formation et de l'assurance et une diminution des profits entraînant de ce fait un manque de compétitivité. Les familles font invariablement les frais de cette perte de revenus, de cette diminution du bien être, de ces opportunités manquées pour les enfants, de ces traumatismes psychologiques, du manque de

respect de soi et de blessures susceptibles de provoquer l'éclatement de la famille. Pour la société l'impact se décline en terme de coût social, de diminution de la consommation, de l'augmentation de la criminalité et d'un développement économique défavorable.

Nombreuses sont les corrélations entre le stress, l'alcool et les drogues la violence, le VIH/SIDA et le tabac. Chaque problème psychosocial peut être vecteur des autres. Il peut être la conséquence ou l'origine des autres. Ainsi ces problèmes psychosociaux peuvent amorcer ou exacerber un cercle vicieux, facteurs de conséquences négatives pour les individus, les organisations ou l'entreprise mais aussi pour la société dans son ensemble. L'approche traditionnelle aborde les problèmes psychosociaux de façon réactive et isolée ne se focalisant que sur l'un des problèmes et traitant les symptômes. Mais les problèmes ne cessent de s'aggraver et comme ils sont interdépendants, le traitement d'un seul peut rester sans effet. Ainsi, un changement de paradigme est nécessaire vers une approche intégrée, proactive et orientée vers la prévention.

Pour traiter ces problèmes au niveau de l'entreprise ou au niveau de l'organisation, une politique compréhensive doit être mise en place. Les problèmes opérationnels quotidiens mis à part, une politique d'entreprise doit se focaliser sur les exigences liées à la santé et à la sécurité au travail incluant les problèmes psychosociaux. Les approches traditionnelles n'ont pas abordé la nécessité de mettre en place de telles politiques pas plus qu'elles n'ont trouvé de solutions afin de réduire l'impact négatif des problèmes psychosociaux. C'est pourquoi le BIT à vu juste en introduisant le SOLVE dans les pays comme une façon positive d'impliquer tous les partenaires sociaux : agences gouvernementales, organisations non gouvernementales, employeurs et travailleurs.

D'ailleurs c'est fort de ce constat qu'il a initié la formation des directeurs de formation du SOLVE comme expert national pour mettre en oeuvre une politique et une stratégie adaptées au contexte pour lutter contre ces facteurs psychosociaux émergents. C'est pourquoi aussi, il est plus que nécessaire de sensibiliser tous les acteurs : politiques, les employeurs et les travailleurs sur les dangers de ce fléaux au sein des entreprises.

Pour y arriver, nous avons envisagé le schéma suivant :

- informer et sensibiliser
 - les pouvoirs publics sur l'existence des facteurs psychosociaux émergents sur la santé et la sécurité au travail,
 - les organisations d'employeurs,
 - les organisations des travailleurs,
 - les comités de base sur la santé et la sécurité au travail,
 - les médecins du travail.
- Organiser des conférences sur le SOLVE en impliquant les pouvoirs publics, les employeurs et les travailleurs.
- Déposer un exemplaire de ce rapport auprès des différents acteurs (Gouvernement, employeurs et travailleurs).
- Faire un SOLVE de proximité en regroupant pour une formation de quatre (04) jours des médecins de travail, les responsables syndicaux, les chefs de personnel et les responsables des comités de base sur la santé et la sécurité au travail.

CONCLUSION

En conclusion on peut retenir que le SOLVE peut être une solution alternative pour la résolution de ces facteurs psychosociaux émergents. Il est donc souhaitable que tous les acteurs chacun en ce qui le concerne et à tous les niveaux de responsabilité où ils se trouvent s'impliquent pour gagner le combat mener contre ces facteurs psychosociaux émergents. C'est pourquoi il faut envisager :

- la création d'un réseau national du SOLVE
- la création d'un réseau régional du SOLVE
- introduire des modules de formation dans les programmes d'enseignement à l'Université,
- la prise en charge des comités de base sur la santé et la sécurité au travail,
- la création des termes de références sur le SOLVE,
- un plaidoyer des termes sur le SOLVE,
- un plaidoyer au niveau du BIT pour soutenir des actions nationales du SOLVE au profit des entreprises.

Dr YAMEOGO Jean - Baptiste

Directeur de formation SOLVE

Pharmacie.carrefour@fasonet.bf

Tel/fax (00226) 50 34 02 62

Cel : (00226) 70 21 17 07

(Burkina Faso)