



2019.01.07

## BUSINESS PROSPECTIVE

# Les « Bienveilleurs », méthode anti-stress de Bouygues

**INITIATIVE** Dans la filiale francilienne du géant du bâtiment, certains salariés sont référents pour être à l'écoute des collègues en proie au stress au travail.

PAR LUCILE CHEVALIER

Il s'appellent les « Bienveilleurs ». Ils sont ouvriers, chefs de chantier, cadres sur des fonctions supports ou dirigeants. Tous travaillent pour Bouygues Bâtiment Ile-de-France. Ce bataillon, fort de 96 personnes, a pour mission d'aider les 5 300 salariés à gérer leur stress. Leur arme : l'écoute. Par téléphone, mail ou en face-à-face, ils accueillent les doléances des salariés.

Et, à en croire la CGT, il y aurait matière à s'épancher. La filiale francilienne de Bouygues construction « c'est 500 projets en cours et 2 milliards de chiffre d'affaires par an. Il y a les plannings à respecter, des cadences soutenues, les déplacements d'un chantier à un autre et des managers qui mettent la pression. Le BTP, ce ne sont pas uniquement la prévention et la gestion des chutes, il y a aussi beaucoup de stress », pointe le syndicat, sceptique sur l'initiative et vexé de n'avoir pas été mis dans la boucle...

### STRICTE CONFIDENTIALITÉ

Il est vrai qu'il existe déjà au sein du groupe des syndicats, un médecin du travail, une assistante sociale, des services de ressources humaines et des managers qui s'occupent de ces questions. Alors pourquoi confier ses déboires à un collègue ? « Un collaborateur stressé par les méthodes de son manager n'ira

probablement pas lui en parler. S'adresser au service RH, ou à un représentant syndical ? La procédure peut impressionner », explique Valérie Koïta, directrice prévention santé et sécurité pour le groupe avant d'ajouter : « Les Bienveilleurs ne se substituent pas aux réseaux de professionnels existants, ils sont une oreille complémentaire ».

Le principe ? Le Bienveilleur écoute et fait de son mieux pour aider le salarié à trouver une solution. Mais ensuite, signale-t-il les cas à la direction, comme le ferait un représentant syndical ? Non, « il est tenu à la plus stricte confidentialité », ainsi que le rapporte le constructeur. A-t-il le pouvoir de mener une enquête sur un manager aux mauvaises pratiques, comme le feraient les ressources humaines ? Non. Peut-il prendre des mesures pour protéger le salarié, par exemple l'éloigner de son poste en le déclarant inapte, comme le ferait le médecin du travail ? Non plus, il n'a pas les compétences pour le faire. Il a été choisi par les réseaux RH pour ses qualités humaines, son « état d'esprit positif et ouvert » notamment, parce qu'il inspire confiance à son équipe et est à « l'aise au contact d'expressions émotionnelles fortes ». Il a reçu une formation de deux jours auprès du cabinet Stimulus sur les risques psychosociaux. Pas de quoi, bien sûr, remplacer une

décennie d'études de médecine...

Quel intérêt alors ? « Ce dispositif libère la parole au sein de l'entreprise », répond Valérie Koïta. Un ouvrier qui apporte la seule source de revenus au ménage peut estimer, dans un contexte de chômage de masse, qu'il est préférable de ne pas faire de vagues en confiant son mal-être à un institutionnel. Mieux vaut se taire, quitte à risquer la surchauffe. « Il y a une culture du silence dans le milieu du BTP, surtout sur les sujets de santé », pointe Frédéric Mau, en charge de ces questions pour la fédération CGT construction.

### CONSULTÉS 300 FOIS

Malgré le scepticisme de certains, les résultats sont là : en un peu plus d'un an d'existence, les « Bienveilleurs » ont été sollicités 300 fois. Signe que les salariés éprouvaient un réel besoin de se confier. La plupart sont venus pour vider leur sac, verbaliser un problème. C'est ce qui ressort des réunions bimestrielles au cours desquelles les 96 confidents partagent leurs expériences. Aucun cas grave n'aurait été rapporté. Si cela avait été le cas, le « Bienveilleur », avec l'accord du salarié en souffrance, aurait dû le signaler aux Ressources humaines.



Reproduction et Diffusion soumises à autorisation

2019.01.07



LP/ERIC LE MITOUARD

**Les collaborateurs de Bouygues Bâtiment Ile-de-France peuvent se confier à l'un de leurs 96 collègues choisis pour leurs qualités humaines.**