

UN ACCORD DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Le 22 octobre 2013 les employeurs publics des trois versants de la fonction publique et six organisations syndicales (à l'exception de FO et de Solidaires) ont signé un accord cadre sur la prévention des risques psychosociaux.

L'accord fixe un cadre commun à l'ensemble de la fonction publique, chaque employeur public devant élaborer un plan d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux.

Les discussions qui ont précédé la finalisation de cet accord ont permis de donner à peu près de consistance au texte définitif : la démarche s'intègre dans une approche globale des risques professionnels au travers notamment de leur prise en compte dans le document unique, le rôle du CHSCT en la matière est affirmé et la participation effective des agents est avancée comme une nécessité...

Les équipes militantes pourront donc s'appuyer sur un certain nombre d'engagements pris comme « *supprimer ou réduire les tensions au travail, redonner plus d'autonomie et de marge de manœuvre aux agents et notamment aux cadres, favoriser le dialogue et les échanges sur le travail et au sein des équipes de travail, notamment en donnant aux instances représentatives des personnels les moyens de leur action...* ». La responsabilité des employeurs en matière de protection de la santé physique et mentale des agents publics, et leur obligation de résultat est rappelée.

Mais on peut toutefois regretter que les questions liées aux organisations du travail, à l'impact des technologies de l'information, au rôle et à la place des cadres dans la conduite des politiques publiques et plus globalement, de l'association des agents, du cadre de leur expression tant sur le contenu de leur travail que sur l'organisation soient renvoyés à une prochaine négociation sur les conditions de vie au travail.

Par ailleurs la formation des représentants au CHSCT en matière de prévention des risques psychosociaux reste très insuffisante. La Fonction publique a consenti à accorder 2 jours de formation dont un en 2014 mais ces journées qui viendront s'ajouter aux 5 jours actuels de formation seront dispensées par les employeurs et non par un institut de formation laissé au choix des représentants en CHSCT

Les principales faiblesses et les insuffisances du texte pour Solidaires :

- l'absence de condamnation claire des politiques menées dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (RGPP) et des dégâts qu'elles ont causé sur la santé et les conditions de travail des personnels.

- le manque de volonté affichée d'agir véritablement sur les causes des risques psychosociaux et donc de transformer les organisations du travail

devenues pathogènes du fait d'une succession de réorganisations, de restructurations des services, des suppressions d'effectifs, des politiques d'objectifs, de transformer les méthodes d'encadrement...

- le peu de traductions concrètes de cet accord qui reposera essentiellement sur la bonne volonté d'avancer des employeurs sur ce sujet et sur la mobilisation des organisations syndicales pour les pousser à agir.

L'accord comprend également 2 annexes qui n'étaient pas soumises à signature : la première porte sur le renforcement des droits des membres des CHSCT, l'autre sur les moyens de la médecine de prévention.

L'objectif affiché par le ministère de la fonction publique « *est bien d'atteindre dans le cadre des spécificités propres à la fonction publique, le même volume global de moyens attribués à chaque CHSCT que ceux définis dans le code du travail. Un bilan sera fait en 2015-2016 et une nouvelle concertation aura lieu* ».

Mais en attendant cette remise à plat et seulement à partir de 2015, les droits des membres des CHSCT seront améliorés sur deux points : le temps syndical et la formation.

Des droits spécifiques (au delà du temps couvert actuellement par des autorisations d'absence) seront enfin accordés aux représentants des CHSCT en fonction des effectifs couverts par le CHSCT.

Sur les 5 jours de formation des membres des CHSCT dont le contenu est laissé aux mains des ministères, 2 jours (ne s'imputant pas sur le contingent de 12 jours de formation syndicale) pourront être organisés par des instituts de formation syndicale et seront financés par l'employeur.

Par ailleurs l'administration a annoncé un bilan à l'horizon 2015-2016 portant sur le déploiement des CHCT et leur fonctionnement.

Concernant le renforcement des moyens donnés à la médecine de prévention, des engagements sont pris mais encore faudra-t-il leur donner de la consistance, la situation de pénurie actuelle de médecins du travail dégrade les moyens de prévention. Une nouvelle mission est confiée à l'IGAS (une de plus) sur la médecine de prévention (état des lieux, pistes d'amélioration...) en espérant que ce rapport ne connaisse pas le sort des deux précédents dont nous n'avons jamais débattu.

Une fois l'accord signé le ministère de la fonction publique lançait une nouvelle série de discussions avec les organisations syndicales sur l'amélioration des conditions de travail (l'appellation qualité de vie au travail a disparu et c'est une bonne chose) où seront abordés notamment la prévention de la pénibilité (il serait temps, les textes remontent déjà à 2011), l'expression des agents sur leur travail...

La reconnaissance de maladies professionnelles

L'ANSES reconnaît le risque sanitaire du bitume¹

Les effets sanitaires liés à l'utilisation professionnelle des produits bitumeux et de leurs additifs sont désormais reconnus. C'est la conclusion de l'expertise² conduite par l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES).

Concernant les effets cancérigènes l'agence s'appuie sur les conclusions du CIRC (centre international de recherche sur le cancer) qui a classé l'exposition aux bitumes oxydés à leurs émissions (pose de produits d'étanchéité) en catégorie 2A c'est dire cancérigène probable. Quant à l'exposition aux produits bitumeux et à leurs émissions (bitumes routiers) elle est classée en catégorie 2B ou cancérigène possible.

Les études épidémiologiques ont mis en évidence l'existence d'effets respiratoires liés à une exposition des produits bitumeux (lorsque le bitume est chauffé pour être manipulé il se produit des émissions de vapeur et de gaz), des effets cardiovasculaires sont également suspectés.

L'ANSES recommande donc de réduire les expositions professionnelles des travailleurs aux fumées de bitume par des mesures de prévention collective et d'adaptation de l'organisation de travail : mise en place de systèmes d'aspiration de fumées ou de ventilation, utiliser d'autres produits ou d'autres procédés moins dangereux, « décaler les horaires plus tôt l'été de manière à réduire l'impact de la chaleur » ...

L'ANSES propose d'inclure dans le suivi médical des salariés la réalisation d'explorations fonctionnelles respiratoires et une surveillance dermatologique ...

Elle préconise également que dans le cadre de l'élaboration du document unique d'évaluation des risques l'employeur caractérise l'exposition des travailleurs par la mise en place de deux approches : l'une globale et l'autre plus spécifique sur les polluants.

L'agence rappelle « l'importance de la mise en place d'une surveillance étroite des émissions potentiellement dangereuses générées lors des opérations de recyclage et de raboutage des anciens revêtements routiers », et recommande de renforcer la réglementation.

Enfin elle demande la mise en œuvre d'actions de recherche et de développement : outils métrologiques de suivi des expositions, études épidémiologiques sur les cancers cutanés, poursuivre les recherches relatives à l'exposition aux émissions de bitume et aux rayonnements UV de la peau humaine et le risque de cancer ...

Rappelons que dernièrement Eurovia une filiale de Vinci avait été condamnée pour faute inexcusable par la cour d'appel de Lyon après le décès d'un ouvrier des suites d'un cancer. (Voir bulletin n° de 2012)

Un salarié obtient la reconnaissance de sa maladie en maladie professionnelle après 3 avis négatifs

Dans cette affaire un salarié travaillant dans un organisme agricole d'approvisionnement a été amené à manutentionner, livrer et manipuler des sacs et des bidons de produits phytosanitaires, insecticides, pesticides engrais... Il a également participé à des essais de ces produits en plein champ.

En 2002 suite au diagnostic d'un cancer (lymphome non hodgkinien) l'intéressé déposait auprès de la MSA une première déclaration de maladie professionnelle appuyé d'un certificat de son médecin traitant. La MSA ne répondant pas il dépose 6 mois plus tard une seconde déclaration de maladie professionnelle en joignant un certificat provenant d'un médecin spécialiste. La MSA lui notifie un refus en novembre 2004.

Le salarié conteste cette décision devant le tribunal des affaires de sécurité sociale qui ordonne une expertise médicale mais aucun expert n'était spécialiste des lymphomes. Il

obtient enfin de pouvoir rencontrer un expert international des lymphomes qui dans son rapport conclut que « le lymphome peut être reconnu comme une maladie professionnelle »

Le comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP) saisi par la MSA rend un avis défavorable en septembre 2008 en s'appuyant sur la littérature concernant les lymphomes.

La commission de recours amiable saisie par l'intéressé a elle aussi rendu un avis négatif en prenant appui sur celui de CRRMP.

IL décide alors de se faire assister par un cabinet d'avocats, spécialiste de ces procédures. Le TASS de nouveau saisi estime nécessaire de recueillir l'avis d'un autre CRRMP qui rend de nouveau un avis défavorable en août 2011 ! Un des membres du CRRMP étant spécialiste du dos, l'intéressé a contesté cet avis et le TASS a désigné un troisième CRRMP qui donnera lui aussi un avis défavorable.

Le TASS de nouveau saisi a rendu un avis favorable en mettant en avant plusieurs éléments :

- le tribunal n'est pas tenu par l'avis du CRRMP :
- l'évolution des connaissances scientifiques depuis plusieurs années, la surveillance médicale mise en place, les alertes données.

Le tribunal a reconnu « le caractère dangereux de certains produits phytosanitaires sur la santé, et sur celle des agriculteurs en particulier » et que le lymphome dont était atteint le salarié était « la conséquence de son exposition professionnelle aux produits sanitaires qu'il a utilisés »

Jamais une telle décision n'a été prise après 3 avis négatifs du CRRMP. C'est un vrai parcours de combattant qu'a mené le salarié dont il faut souligner la ténacité et l'énergie sans oublier le travail effectué par les médecins spécialistes et le cabinet d'avocats qui l'ont défendu durant toutes ces années de procédure.

En juin 2013 l'INSERM (institut national de la santé et de la recherche médicale) a présenté devant l'assemblée nationale une expertise collective sur l'impact des pesticides sur la santé. Le rapport met en avant que la population agricole amenée à manipuler massivement de nombreuses substances chimiques était la principale touchée et qu'il existait de fortes corrélations entre l'exposition aux pesticides et le développement de maladies comme la maladie de Parkinson (reconnue maladie professionnelle en 2013), les lymphomes non hodgkiniens, le cancer de la prostate... Il montre également que des molécules chimiques pouvaient être impliquées dans plusieurs autres maladies, que les procédures d'homologation souvent réalisées à partir de substances évaluées individuellement, produit par produit alors que dans les faits les produits sont des combinaisons de poisons (on parle aussi de l'effet cocktail) dont il faudrait tenir compte .

En s'appuyant sur l'état des lieux de la recherche, ses insuffisances et ses lacunes, le rapport tire la sonnette d'alarme sur « les besoins de recherche à la fois en épidémiologie et en toxicologie ». Il recommande la mise en place d'un recueil de données d'usage des pesticides afin d'améliorer les connaissances sur les pratiques des agriculteurs notamment, la mise à disposition des scientifiques de la composition exacte des produits chimiques en créant une base de données de la composition des produits mis en vente.

1 Les bitumes sont des résidus de raffinage du pétrole utilisé principalement pour les travaux routiers

2 L'ANSES avait été saisie par la fédération nationale des salariés de la construction (FNS-CGT) afin de synthétiser les études sur ces produits et dévaluer les risques pour l'

Reconnaissance d'un cancer lié à l'utilisation de parafoudres

La polémique a été rendue publique par la revue Santé au Travail de janvier 2013 qui relatait les alertes répétées sur un risque de cancer lié à l'utilisation de parasurtenseurs radio-actifs (parafoudres).

A Saint-Nazaire, dans les années 1990, 4 techniciens meurent d'un cancer et le rôle de ces parafoudres est évoqué alors qu'ils sont jetés par milliers, sans précaution, dans des bennes à ferraille. En 1998, un médecin de Lyon réalise une étude qui relève un risque de contamination par du radium 226, avec des cancers du sein chez des femmes qui travaillaient quotidiennement avec ces parafoudres stockés dans la poche supérieure de leur blouse.

La question ressurgit avec 6 techniciens en Auvergne qui

présentent des tumeurs cancéreuses, et le lien avec les parasurtenseurs est souligné par une expertise du CHSCT de l'UI.

Le débat est relancé aujourd'hui car une collègue de France Télécom, qui avait longuement travaillé en répartiteur, a été victime d'un cancer du sein. Une première Commission de réforme s'est réunie le 27 juin pour déterminer si ce cancer était lié à son activité professionnelle.

Le rapport d'expertise a été jugé trop vague par la direction et les médecins. Les représentants SUD et CGT ont donc demandé une nouvelle expertise... qui a conclu à un lien direct et essentiel avec son activité qui l'amenait à utiliser des parafoudres.

La Commission de réforme du 24 octobre a finalement reconnu ce cancer en maladie professionnelle...

C'est une victoire qui pourrait concerner malheureusement plusieurs centaines de personnes !



La délégation d'enquête issue du CHS-CTD : un outil de lutte que l'on peut obtenir... SI ON LE DEMANDE !

Novembre 2012

Tentative de suicide dans le service d'intendance d'un lycée général d'Angoulême. La responsabilité de la chef de service, Madame D., a clairement été mise en cause par le DASEN qui, lors du comité hygiène, sécurité et conditions de travail (CHS-CTD), a pointé des manquements dans sa gestion des personnels. Le DASEN a (seulement) ordonné un accompagnement professionnel de Madame D., par un pair, en vue de l'aider à appliquer correctement les méthodes de management. Cette mesure n'ayant pas porté ses fruits, le DASEN aurait demandé une enquête de l'Inspection Générale, restée lettre morte pour l'heure.

Juin 2013

Suicide d'une secrétaire d'intendance en reconversion, affectée à la rentrée 2014 dans les services du lycée désigné ci-dessus. De nombreux témoignages oraux et écrits, montrent que cette personne vivait très mal sa nouvelle affectation, au vu de la réputation de ce service d'intendance et notamment de la tentative de suicide en novembre.

Juillet 2013

L'intersyndicale (dont Sud éducation fait partie) demande la tenue d'un CHS-CTD extraordinaire suite à ce drame. Nous obtenons gain de cause. Mieux encore : l'intersyndicale demande et obtient la mise en place d'une délégation d'enquête pour « mettre au jour les éventuels facteurs professionnels intervenus dans le geste de cette collègue ». La suite au prochain CHSCTD.

Bien que les raisons d'un suicide soient souvent multiples et toujours complexes, pour nous, il ne fait aucun doute que les facteurs professionnels sont une des causes qui ont poussé notre collègue à commettre ce geste. encore faut-il que les experts, que l'administration ne manquera pas de nous imposer, n'empêchent pas le bon déroulement de l'enquête en essayant de minimiser leurs effets.



Suicide en dehors du lieu de travail : le CHSCT peut agir !

Chronologie

- 27 septembre : un agent se suicide à son domicile, lors d'un congé de maladie ordinaire ;
- 30 septembre : la direction porte à la connaissance des représentants en CHSCT cet événement tragique ;
- 1 octobre : les élus de Solidaires Finances Publiques demandent la convocation d'un CHSCT extraordinaire ;
- 1^{er} octobre : le directeur se rend sur le site concerné et la Direction met en place le protocole prévu en cas d'évènement grave avec notamment une intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée des médecins de prévention, de psychologue et des assistantes sociales ;
- 3 octobre : le CHSCT extraordinaire a lieu.

Omerta sur les suicides

Jusqu'à il y a peu, la Direction gardait sous le manteau les suicides ou TS qui avaient lieu dans notre Direction (4 en 2012). Lors de l'examen du bilan annuel en Comité Technique, Solidaires avait mis en lumière cette attitude, et avait exigé que la Direction respecte les prérogatives du CHSCT en communiquant en temps réel ce genre d'information. C'est désormais chose faite.

Le CHSCT extraordinaire

Lors de cette séance du CHSCT, malgré le fait que le suicide

ait eu lieu en dehors du lieu de travail, Solidaires a fait voter une délibération d'enquête du CHSCT, qui tentera d'analyser les conditions de travail du service dans lequel ce collègue travaillait. En cela, nous avons fait respecter les compétences du CHSCT prévues dans la circulaire du 8 août 2011 ainsi que l'article 47 du décret 82-453. Cette délibération a été votée à l'unanimité des 9 membres, (4 CGT, 3 Solidaires, 1 FO, 1 CFDT).

Cette enquête du CHSCT va se réaliser, entre autre, à l'aide d'entretiens individuels d'agents (sur la base du volontariat). L'analyse des facteurs de risques professionnels lors de cette enquête devrait aboutir à des propositions d'actions de prévention. Le CHSCT aura à se prononcer sur les conclusions de l'enquête et sur ses suites.

Si pour l'instant, rien ne permet d'affirmer un quelconque lien avec le travail dans le genèse de cet acte, Solidaires met tout en oeuvre pour faire la lumière sur ce que vivent ces agents dans leur travail quotidien dans un contexte de suppressions d'emplois massives et de réorganisations incessantes !



Classer et virer (« rank and yank ») !

En octobre 2012, Yahoo met en place un système d'évaluation de son personnel qui consiste à situer les salariés sur une courbe en forme de cloche selon qu'ils ont réalisé ou non leurs objectifs annuels et trimestriels. Les employés «sous performants» - à savoir ceux qui ont «raté» ou «raté occasionnellement» leurs objectifs «au moins deux fois sur les cinq derniers trimestres évalués»- sont tout simplement licenciés. C'est plus de 600 personnes qui auraient ainsi été licenciés par Yahoo via ce système en 2013.

Les systèmes d'évaluation de ce type sont en vigueur dans une entreprise américaine sur cinq, ils utilisent des méthodes de classement avec quotas imposés (forced ranking). La méthode a été inventée par Jack Welch, président de General Electric (GE) de 1981 à 2001. Il a un jour dessiné sur un coin de table une courbe de Gauss, qu'il a divisée en trois : la plage centrale représente les 70 % de cadres qui travaillent bien et sont importants pour GE (Vital 70), l'extrémité supérieure, les 20 % les meilleurs (Top 20) et l'extrémité inférieure les 10 % les moins bons (Bottom 10). Chaque dirigeant doit répartir ses cadres entre les trois groupes. Le classement est envoyé à la direction, qui « en général, estime que les derniers (Bottom 10) n'ont pas leur place dans l'équipe»... Autrement dit, ils sont invités à aller tenter leur chance ailleurs. Les critiques du système l'appellent d'ailleurs «rank and yank» (classer et virer). En décimant ainsi ses troupes, le patron de GE estimait que «les chances de réunir une équipe composée exclusivement d'éléments exceptionnels augmentent de façon remarquable» !

Chez Microsoft il existe depuis les années 2002, le stack ranking. Une fois ou deux par an, les encadrants se réu-

nissent tous pour évaluer les subalternes, en les classant du meilleur au plus mauvais. Le stack rank de Microsoft a été mentionné dans la presse seulement en 2012, mais durant de nombreuses années il est resté secret. Il était présenté aux employés comme un système objectif d'évaluation des «compétences clés», dans lequel chaque personne était jugée isolément. IBM, HP, ATOS (voir Terminal n°8 Novembre 2013) possèdent des systèmes d'évaluation comparables... L'affaire de l'évaluation des salarié-es par Yahoo met en lumière la persistance des systèmes illégaux d'évaluation des salariés dans les entreprises et particulièrement dans notre secteur. De nombreuses entreprises suite à l'action des syndicats ou les condamnations par les tribunaux ou des fuites dans la presse ont « officiellement » abandonné leurs systèmes. On en constate encore régulièrement la présence.

Rappelons que si elle n'est pas discriminatoire, la notation des salariés est autorisée, mais le système d'évaluation doit être exclusivement fondées sur des critères professionnels et objectifs, liés à l'atteinte de résultats mesurables. Tout système de notation qui masque une stratégie de harcèlement institutionnel ou un plan social est clairement illégal. Pour le « forced ranking » en mars 2013, la Cour de cassation s'est prononcée : « un mode d'évaluation des salariés reposant sur la création de groupes affectés de quotas préétablis que les évaluateurs sont tenus de respecter est illicite ». Les critères objectifs et leurs fonctions, les systèmes de classement doivent aussi être présentés pour consultation devant le comité d'entreprise et les CHSCT. Les DP doivent aussi questionner l'employeur sur l'utilisation de ces systèmes. Cela doit être l'occasion pour nous de connaître et d'informer les salariés sur tous les détails de ces systèmes, de vérifier leurs caractères nécessaires et objectifs, de s'assurer de l'absence de caractère pathogène du système.

Solidaires
Informatique
Union Syndicale Solidaires ITCC

Brèves

Une étude européenne sur le «lean management»

Le «lean management» – littéralement, «management maigre» – a des effets négatifs sur la santé, c'est sans appel selon une étude européenne menée par Antoine Valeyre au Centre de l'étude et de l'emploi, un laboratoire CNRS qui a interrogé près de 20 000 travailleurs.

Facteurs de pénibilité physique, intensité du travail, troubles musculo-squelettiques, stress et troubles psychologiques sont les variables de conditions et santé au travail analysées par une étude menée auprès d'environ 20 000 salariés européens. Résultat ? Le lean et le taylorisme se révèlent être les deux mauvais élèves. À l'instar des postures douloureuses et fatigantes, 43 % des salariés du lean revendiquent de telles

souffrances contre 20 % seulement pour les travailleurs issus d'organisation dite apprenante, inspirée d'un modèle suédois.

Selon ses promoteurs le lean a pour objectif d'améliorer les performances de l'entreprise en agissant sur les tâches sans valeur ajoutée, il s'agit de faire la chasse au gaspillage de temps: suppression de déplacements ou de gestes jugés inutiles. Or ces moments représentent des espaces de respiration indispensables pour les salariés.

<http://www.cee-recherche.fr/publications/document-de-travail/conditions-de-travail-et-sante-au-travail-des-salaries-de-lunion-europeenne-des-situations>

Bilan & Rapport sur les conditions de travail en 2012



Le Comité permanent du Conseil d'orientation sur les conditions de travail a examiné le 20 septembre 2013 le Bilan des Conditions de travail pour l'année 2012. Cet ouvrage décrit le système français de prévention des risques professionnels, les principaux volets de la politique conduite en 2012 en matière de santé et sécurité au travail ainsi que le cadre, les évolutions normatives de l'action européenne et internationale dans ce domaine. Il présente les principaux résultats statistiques permettant d'appréhender l'état des conditions de travail et

de la sécurité sur les lieux de travail. Il présente également les actions prioritaires, nationales et territoriales, menées en lien avec le Plan santé au travail 2010-2014 en privilégiant une entrée thématique déclinée par l'ensemble des acteurs de la santé au travail :

- La prévention du risque amiante
- La prévention des risques psychosociaux
- La prévention de la pénibilité
- La réforme de la médecine du travail
- La prévention du risque pyrotechnique

Pour le consulter : http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Bilan_CT_2012-2.pdf

La participation des chercheurs et experts à la dénonciation des violences et dominations dans le travail l'observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom Orange

Corinne DELMAS¹

Depuis une quinzaine d'années, les syndicats se positionnent sur les violences et la souffrance au travail, mobilisant sur ce thème registres scientifiques et d'expertise. L'observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom est exemplaire de ces dynamiques d'échanges multiples avec les chercheurs et experts mais aussi de leurs ambiguïtés. L'élargissement récent de l'observatoire à d'autres entreprises et syndicats semble lui-même attester les freins à sa diffusion et amène à interroger le sens, les enjeux contrastés et les limites de cet enrôlement.

Des dynamiques d'échanges multiples.

L'observatoire est créé en 2007 par deux syndicats (Sud, CFE-CGC) en réponse à un climat « terrifiant »² généré par des restructurations opaques, des incitations au départ liées à des mobilités géographiques et des reconversions.

Syndicalistes, experts agréés santé au travail et chercheurs collaborent à cette « structure extérieure, qui fa[ic]it un vrai travail de fond, d'alerte, d'aiguillon mais quand même avec du contenu ». L'usage des compétences académiques est scientifique et instrumental : « pour l'analyse [...] il faut qu'on aille chercher des scientifiques, [...] qui nous apportent un peu de méthodologie ; ça nous a apporté aussi beaucoup de crédibilité [...] si on faisait venir des universitaires, ça faisait sérieux. » Un conseil scientifique est constitué de neuf chercheurs, praticiens et consultants : quatre sociologues, deux ergonomes, un ergologue, un psychiatre et un économiste-ingénieur militant d'Attac.

Les sciences humaines et sociales du travail y dominent, en tant que savoirs critiques et d'expertise. Comme le souligne l'un de ses membres, il importe de « contrecarrer la vision du travail qu'en [ont] [...] les sphères de gestion ». La perspective sociologique permettrait en outre de « libérer la parole » sur des questions souvent perçues comme « intimes », et d'en dévoiler les ressorts organisationnels et sociaux.

La position d'experts indépendants est présentée par l'un des membres de ce conseil comme « intéressante sur le plan de l'affichage », voire essentielle dans la bataille d'expertise avec France Télécom. La perspective scientifique aurait aussi contribué à faire basculer l'approche médiatique des suicides de l'émotionnel au rationnel et facilité une prise de parole sur des sujets particulièrement sensibles, puisque renvoyant aux autolyses de collègues.

Le militantisme caractérise les chercheurs, praticiens et experts mobilisés. C'est aussi, souligne un responsable syndical membre de l'observatoire, « l'histoire du don et du contre-don. [...] Ils donnent de leur temps [...] et en même temps [...], ça leur donne [...] une position d'observation assez privilégiée. »

Hybride par sa composition, l'observatoire l'est également par son statut et son positionnement. Ses fondateurs insistent sur l'originalité de la démarche dans l'espace syndical. L'objectif n'est pas de se substituer aux organisations syndicales ou aux IRP naissantes³ : « c'est pour ça qu'on [a] pris le mot d'observatoire. » Les répertoires d'action contribuent à sa spécificité. Inspirée d'autres modèles, cette structure vise à porter un diagnostic, « voir et rendre public » la restructuration à l'œuvre et ses conséquences délétères sur la santé des salariés.

L'observatoire suscite et mobilise la parole des salariés par des enquêtes et des échanges dans le cadre de ses assemblées annuelles qui jouent une fonction d'élaboration collective de frontières du dicible sur des thématiques comme la souffrance, les suicides, les responsabilités individuelles. Le décompte et la publicisation des suicides à France Télécom y ont ainsi fait l'objet de débats nourris. L'enjeu était de « montrer publiquement la situation à France Télécom, sans sombrer dans le pathos et le risque de contagion », d'éviter « toute polémique, toute accusation de dramatisation gratuite », d'où le recours à la légitimité scientifique et « l'apport d'une expertise extérieure à l'entreprise, qui permette de prendre du recul par rapport aux nombreux conflits existants ». L'observatoire est, enfin, un outil de formation et de mise en réseau des CHSCT, enjeu important eu égard à la jeunesse des IRP à France Télécom et aux réticences de syndicalistes les percevant comme « le symbole du privé ». Il s'agit de « leur donner des moyens d'action, de déclencher des expertises, de faire un travail de fond ».

La démarche cognitive et réflexive proposée est explicitement mise au service de l'action dans cette structure marquée par une faible division du travail militant et d'expertise. Des répertoires scientifiques prisés par les réseaux militants altermondialistes auxquels participent les fondateurs de l'observatoire sont privilégiés ; un baromètre est institué via la mise en ligne d'un questionnaire, afin « d'objectiver ». L'observatoire lancera d'autres enquêtes (sur les seniors, sur le lien entre l'organisation du travail et le stress...). Ce travail collectif associe étroitement syndicalistes et membres du conseil scientifique. Les analyses, données d'enquêtes et témoignages sont parfois restitués dans le cadre de communications ou d'articles communs, auprès de publics diversifiés y compris universitaires.

Les rôles sont donc poreux au sein de cet observatoire dans un contexte marqué par une relative montée en force des CHSCT. La spécialisation, présentée comme inélectable ou « allant de soi », permettrait aux militants de répondre aux demandes de salariés, d'exercer leur fonction, mais aussi de porter le thème au sein de leur entreprise et de leur syndicat. Elle est aussi parfois perçue comme utile en termes de « prise de recul ».

Ces échanges entre les mondes scientifique et du travail, et la dénonciation des situations de domination et de violence dans l'entreprise ne sont toutefois pas sans ambiguïtés ni limites.

Ambiguïtés et limites d'une dénonciation

L'observatoire est révélateur des freins à l'appropriation syndicale du travail et aux échanges scientifiques. Son positionnement est loin d'aller de soi dans l'espace syndical, reconnaissent ses promoteurs. Accusés de privilégier l'expertise au détriment de l'action, ils optent pour un slogan, « observer, comprendre, agir », signifiant que leur objectif n'est pas purement spéculatif. Les choses se passent comme s'il importait de conjurer le risque d'enquêtes supplétives à un manque de perspectives d'action.

Certes, l'enquête Technologia, en confirmant l'ampleur du malaise, « accrédite une parole syndicale ». Des membres

de l'observatoire participent par ailleurs au comité de pilotage tripartite élaborant les questionnaires. Toutefois, plusieurs membres, soulignant le fossé croissant entre l'énergie dédiée à l'expertise et l'amélioration des conditions de travail, craignent de se transformer en de simples « experts » procédant à des diagnostics sans agir. Le taux plus faible de répondants, 50%, lors de la dernière enquête triennale comparé à la première (environ 80% de retours), attesterait la lassitude de salariés confrontés à la persistance de situations délétères.

Ces remises en causes voire ce sentiment d'impuissance s'expliquent, sans doute en partie, par les résistances rencontrées, lors de la mise en place de l'observatoire qui a suscité des réactions souvent vives de la direction et des autres syndicats⁴. Explicables par les logiques de concurrence, mais également par un certain scepticisme et la volonté de ne pas fragiliser encore plus le statut de fonctionnaire en objectivant le fait qu'ils sont visés par les mobilités forcées, ces critiques pèsent sur l'action de l'observatoire et hypothèquent son essor.

Les réticences syndicales sont révélatrices des réserves suscitées par le thème de la souffrance au travail en raison de sa nouveauté et de sa complexité. Elles s'expliqueraient également par une défiance à l'égard d'« un dialogue avec des scientifiques, des experts » qui peut d'ailleurs être réciproque ; ainsi, souligne un membre de l'observatoire, certains « universitaires renommés dans le domaine ont refusé de venir dans nos réunions [...] Ils ne voulaient pas que leur nom soit mêlé à nos histoires. »

Les échanges entre syndicalistes, chercheurs et experts, lorsqu'ils peuvent se faire, sont parfois ardues, comme en attestent les difficultés de l'ouverture de l'observatoire aux psychiatres : « à un moment donné on avait contacté quelqu'un [...] ce qui l'intéressait, c'était les stratégies alternatives des salariés, comment ils font pour [...] trouver des espaces de liberté individuelle. Des choses qui ne sont pas inintéressantes mais on ne voyait pas du tout comment on pouvait travailler ensemble. » Les clivages disciplinaires donnent également lieu à des controverses dont les finalités autres que tactiques échappent à certains instigateurs syndicaux de l'observatoire ayant pu se sentir parfois un peu instrumentalisés : « On a assisté avec consternation à des conflits un peu microcholiens, dans le monde universitaire, entre les tendances psychologisantes, les tendances sociologisantes, les rivalités entre le CNRS, la DARES... » Un expert CHSCT regrette pour sa part la présence médiatique de chercheurs au détriment « des ergonomes, des psychologues du travail qui ont été sur le terrain [...] comme si d'avoir été sur le terrain est un peu dévalorisant ! ». Peut-être s'ajouter des difficultés de positionnement ; un sociologue, à la fois consultant, ancien salarié de France Télécom, et associé à un laboratoire universitaire, s'interroge : « j'étais moi aussi avec quelle casquette là-bas ? comme... ancien salarié ? comme expert CHSCT sociologue... [...] comme scientifique ? »

Ces freins expliquent l'élargissement récent d'un observatoire du stress et des mobilités forcées difficilement reproductible.

Les multiples enjeux d'un observatoire difficilement reproductible

L'observatoire s'est transformé, lors de son AG de janvier 2013, en « Observatoire du Stress et des mobilités forcées à France Télécom – Orange et dans les Entreprises ». La participation de militants extérieurs se faisait jusqu'alors à titre personnel ; l'observatoire comprend désormais le représentant d'un autre syndicat (CFTC Energie), mandaté par celui-ci, d'autres apports syndicaux étrangers à l'entreprise étant par ailleurs attendus. L'observatoire s'est aussi ouvert aux associations d'aides aux victimes (ASD Pro, Blessés du Next) même s'il ne peut, souligne l'un de ses membres, être assimilé à une structure de soutien, étant « plus sur l'analyse, l'expertise, des propositions d'action ».

Son élargissement semble compenser une faible diffusion de cette structure liée à divers facteurs dont les freins précités à l'union intersyndicale et aux collaborations entre syndicalistes, chercheurs et experts. Chronophage, peu rémunératrice pour les chercheurs qui s'y investissent, « il faut vraiment qu'il y ait des gens qui y croient dur comme fer. Là on a eu la chance au niveau de France Télécom d'avoir une poignée de gens [...] qui [...] en ont fait une activité quasiment essentielle. » Le manque de moyens syndicaux est une autre limite avancée, France

Télécom constituant à cet égard une situation spécifique. La diversité des configurations syndicales et la plus grande proximité de la CFE-CGC aux directions d'autres entreprises hypothéqueraient ailleurs une telle initiative. S'ajoute le « *relatif corporatisme des syndicalistes qui s'identifient à l'entreprise* » : « on est vu comme les représentants de l'entreprise même entre syndicalistes. » Certains acteurs syndicaux éprouveraient par ailleurs une réticence à l'égard d'une structure initiée par la CFE-CGC, en progression électorale à France Télécom. La complexité des questions de souffrance au travail et de RPS constitue un autre loquet ; les priorités demeureraient la sauvegarde de l'emploi et la rémunération.

Si ce type de formule a fait école, c'est moins au plan intersyndical qu'au niveau d'une organisation. On peut mentionner la formation de l'OSAT Solidaires 59-62 en mars 2011, qui se réfère explicitement à l'observatoire du stress et des mobilités forcées à FT et affiche pour ambition de mettre le savoir disponible au service de l'action collective.

L'observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom Orange semble pour sa part moins s'orienter vers la production d'enquête et l'agit prop. Son élargissement peut ainsi être appréhendé comme partiellement lié à une redéfinition de ses tâches et de ses ressources, militantes, matérielles et logistiques. Il semble avoir capitalisé une autorité scientifique pour évoluer vers un rôle de veille, de défense des salariés⁵ et de vulgarisation scientifique, via diverses manifestations : s'est tenu, récemment, un colloque à Paris, soutenu par le conseil régional d'Ile-de-France, sur « *Le pouvoir d'agir sur son propre travail contre la souffrance au travail* », colloque pluridisciplinaire, conciliant analyses et témoignages, et « destiné à : Mobiliser la « capacitation citoyenne », par le transfert et la mise à disposition des citoyens de capacité d'enquête et d'analyse de leurs conditions de travail ».

Conclusion

L'observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom Orange et dans les entreprises constitue sans doute un cas unique pour éclairer l'histoire des mobilisations syndicales sur les questions de souffrance au travail, les limites de cette saisie syndicale, les évolutions contemporaines du syndicalisme, en particulier le renforcement des liens avec des chercheurs et des experts.

Devant être pensée en lien avec les mutations récentes du capitalisme et de la question sociale, il est mobilisé contre des formes de maltraitance, violence et domination dans l'entreprise, et orienté vers la « libération de la parole » des salariés, leur formation et leur « capacitation », tout en soulevant la question classique de la conciliation de l'expertise et de l'action. Ce poids de l'expertise suscite d'ailleurs de nombreuses interrogations au sein des syndicats également confrontés à la question, plus traditionnelle, de la construction d'une cause collective à partir de cas individuels.

La pérennisation de l'observatoire ne va pas sans une redéfinition de ses tâches et de ses moyens et l'élargissement à d'autres entreprises et syndicats semble aller de pair avec un recentrage sur la formation et la vulgarisation scientifique. Il révèle aussi la difficile reproductibilité de ce type d'initiative, intersyndicale et mixte par sa composition et son positionnement scientifique et militant, dans un contexte où ces questions d'expertise et d'écoute de la subjectivité au travail, d'enrôlement des chercheurs et de mobilisations intersyndicales se posent pourtant de manière cruciale.

1 Enseignant-chercheur à l'Université Lille 2/CERAPS (UMR CNRS 8026). Auteur de : Sociologie politique de l'expertise, Paris, Découverte, Repères, 2011.

2 Figurent en italiques des citations de membres de l'observatoire, pour l'essentiel extraites d'entretiens réalisés entre 2008 et aujourd'hui.

3 Les premières élections professionnelles de droit privé ont eu lieu à France Télécom deux ans auparavant, en 2005.

4 Voir : C. Delmas, « Mobilisation syndicale et expertise en matière de risques psychosociaux », Revue de l'IRES, 2912, n° 74 ; O. Henry, « Les syndicats et l'expertise en risques psychosociaux. Note de recherche sur les années noires du management à France Télécom Orange », Actes de la recherche en sciences sociales, 2012, n° 194, p. 52-61.

5 Voir par exemple l'interpellation, en mars 2013, des gouvernement et députés sur le projet de loi « sécurisation de l'emploi » (<http://www.observatoiredustressft.org/>).

RETOURS SUR LA VAGUE DE SUICIDES CHEZ RENAULT : LA FAUTE INEXCUSABLE CONFIRMÉE PAR LA COUR DE CASSATION¹

C'est la conclusion des actions menées devant les tribunaux par trois des quatre familles de salariés du Technocentre qui s'étaient donnés la mort entre 2006 et 2007. De mêmes événements tragiques en cascades allaient rapidement faire des dégâts à PSA, France Télécom, etc...

Rappel des faits

Après avoir profondément restructuré Nissan au prix de milliers de licenciements, C. Ghosn prend la direction de Renault en 2005. De multiples projets de développements de nouvelles voitures avec de fortes contraintes de délais apparaissent que ce soit sous la marque Renault, Dacia, mais aussi en partenariat avec Nissan. En même temps les salariés du Technocentre à Guyancourt sont martelés par un discours réclamant sans cesse plus de performance, il faut satisfaire les actionnaires. En quelques mois, une logique financière remplace la logique industrielle. La pression s'accroît sur les salariés qui dans un contexte de stress généralisé grandissant travaillent très au delà des horaires légaux y compris le WE, uniquement pour satisfaire les objectifs de leur mission. C'est ainsi que certains craqueront, et que des drames surviendront.

Suite aux deux premières victimes, après le refus persistant du CHSCT dans lequel la CFE-CGC et la CFDT étaient majoritaires, de mener des expertises indépendantes, SUD, puis la CGT brisèrent le silence en médiatisant ces drames. La presse s'en fera le relais. Après le troisième décès, le débat deviendra public. Le procureur de la république sera saisi, et les CHSCT confieront enfin une expertise à Technologia. Les conclusions seront sans appel sur l'organisation du travail et son management anxigène.

Pour les familles durant les années qui suivront se succéderont les procès, appels et enfin cassation. Les dirigeants de RENAULT n'auront de cesse que de nier leur responsabilité. Condamnés à chaque fois pour faute inexcusable en appel, ils iront au moins dans un des cas jusqu'en cassation. Selon ces derniers les « éléments constitutifs d'une faute inexcusable n'étaient pas réunis de plein droit : la cour d'appel n'avait pas apporté la preuve de leur responsabilité »². La cour de cassation, s'appuyant sur les faits constatés par les jugements précédents a cependant mis clos à un acharnement des responsables de RENAULT et de leur kyrielle d'avocats à l'égard de la famille du salarié.

Ces événements traumatisèrent fortement le personnel du Technocentre. Dans les mois qui suivirent la direction développa des cellules de veille psychologiques, rendez vous avec psy extérieurs, observatoire du stress, ou « la journée de l'équipe » (une 1/2journée pour chaque équipe de travail consacrée à se parler à égalité!- avec des sortes de jeux de rôle...). Il y eu en façade un recadrage des horaires, mais peu efficace, car la direction de RENAULT ne s'est jamais opposée à l'utilisation par ses salariés des moyens informatiques à domicile. Mais la crise de surproduction dans le secteur automobile en 2008, et la bulle financière occulteront le fond du problème et donneront une « bulle d'air aux dirigeants de Renault ».

Depuis, les objectifs de gestion n'ont pas fondamentalement changé, la charge sur chaque salarié continue d'augmenter, en particulier pour les cadres. Les activités sont individualisées à outrance, en tendant de mécaniser le travail avec des processus théoriques et abstraits ponctués par des jalons bien concrets. Le manque de moyens pour effectuer ses missions pousse le personnel à accepter la coopération avec des centres délocalisés (après avoir formé les salariés) des pays « lows cost ». Dans le même temps il est expliqué à chaque salarié que son revenu est trop élevé par rapport un comparatif planétaire alors que les salaires ont très peu

évolué depuis 2006. A cette politique de pression psychologique sur une partie du personnel (essentiellement cadres), l'autre partie (plutôt techniciens) se voit expliquer qu'il faut changer de métier, voire d'entreprise, ou que son activité sera externalisée à court terme. S'appuyant sur l'accord de compétitivité signé au printemps 2013, la direction de RENAULT/NISSAN veut ainsi restructurer en profondeur son ingénierie française, dans l'objectif de réduction drastique des coûts de personnel.

Pour mener à bien ses ambitions, la direction de RENAULT entend gérer les « risques » psychosociaux, en se débarrassant des salariés à risques. Depuis plusieurs mois des lettres pour sanctions disciplinaires et licenciements envers des salariés « inadaptés » ou en conflit avec leur hiérarchie et ayant des soucis de santé se multiplient. Cela n'empêche cependant pas les drames. Mais les RH ont aujourd'hui suffisamment d'expérience de terrain pour prendre en main la situation : dès qu'un décès survient une chape de plomb s'abat autour de l'événement, avec différentes méthodes évitant l'ébrulement. Et les CHSCT toujours contrôlés par les syndicats muselés (CFE-CGC/CFDT- signataires de l'accord de compétitivité) contribuent soigneusement à empêcher la constitution d'enquêtes.

Alors que la direction arrive encore pour le moment à cacher les causes des récents décès suspects, depuis ces derniers mois les signes alarmants se multiplient : le nombre de passages à l'infirmerie augmente fortement. Que ce soit à cause du burn-out ou par l'angoisse de perdre son travail ou d'une mobilité forcée, pour tous ces signes de détresse la responsabilité de l'employeur est flagrante.

La reconnaissance de la faute inexcusable plusieurs années après un décès est certes une justice pour la famille après une lutte acharnée, mais aujourd'hui nous constatons que cette reconnaissance n'apporte pas d'amélioration aux souffrances quotidiennes subies par les autres salariés, car cela reste un simple avertissement aux barons de l'automobile, qui gèrent la santé des travailleurs comme des variables d'ajustement, à la limite de l'insupportable collectif.

La condamnation de la direction de RENAULT est cependant un premier jalon pour la reconnaissance publique de l'inacceptabilité de ces méthodes de gestion du personnel. Une action en justice est actuellement menée par un salarié en maladie professionnelle pour cette même reconnaissance suite aux mauvais traitements psychologiques qu'il a subi. Nul doute que de nombreuses autres actions nécessaires suivront.

Depuis 2007, d'autres suicides en entreprise notamment France Télécom, ont été médiatisés. Aujourd'hui c'est moins le cas. Le suicide de salarié s'est banalisé, c'est en multipliant les actions de mise en évidence de la faute inexcusable avant qu'il ne soit trop tard que les stratégies contraires à la « qualité de vie au travail » vantée par un accord creux signé cet été seront battues en brèche.



¹ Cour de cassation-audience du 19 septembre 2013 -Arrêt n° 1390F-D

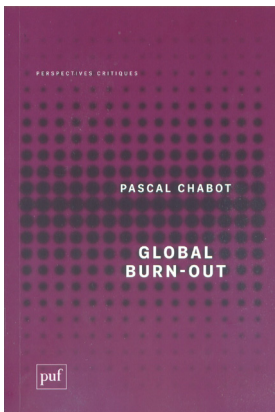
² Pour qu'il y ait faute inexcusable, il faut que l'employeur ait eu conscience du danger, et qu'il se soit abstenu de prendre des mesures pour la protection de son salarié.

Global burn out

Pascal Chabot

Comme la mélancolie pour le XIXe, la schizophrénie pour le XXe, le burn-out est, pour le philosophe, la maladie du XXIe siècle. Il dessine le paysage d'une postmodernité dévastée par les exigences contradictoires de performance et de motivation, de perfection, d'équilibre, de reconnaissance et de sujétion.

Il fallait établir ce constat : avant d'être un problème individuel, le burn-out est d'abord une pathologie de civilisation. Marquée par l'accélération du temps, la soif de rentabilité, les tensions entre le dispositif technique et des humains déboussolés, la postmodernité est devenue un piège pour certaines personnes trop dévouées à un système dont elles cherchent en vain la reconnaissance. Mais ce piège n'est pas une fatalité. Face aux exigences de la civilisation postmoderne, on peut se demander comment transformer l'oeuvre au noir du burn-out afin qu'il devienne le théâtre d'une métamorphose, et que naisse de son expérience un être moins fidèle au système, mais en accord avec ses paysages intérieurs.



Qui veut tuer la Poste ? chronique d'un démantèlement

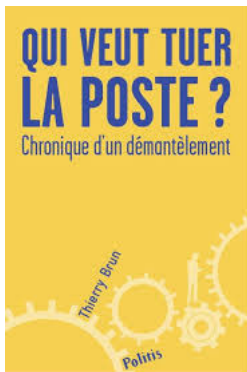
Thierry Brun

Fermeture de bureaux de poste, dégradation du service rendu aux usagers, mal-être au travail... Tels sont les effets de la politique de « performance » menée depuis plus de dix ans à La Poste.

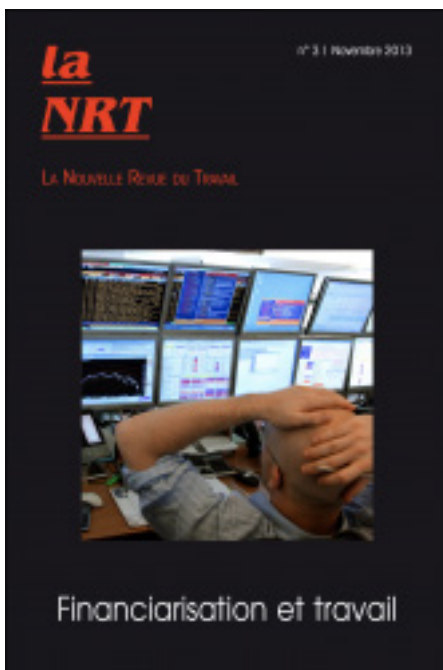
Au nom de quels intérêts ce service public emblématique est-il passé sous statut privé en 2010 ? Pourquoi la consultation nationale organisée en octobre 2009 contre la privatisation est-elle restée lettre morte en dépit de son succès populaire ?

Comment l'engagement de l'opérateur postal dans un marché européen totalement ouvert à la concurrence a-t-il provoqué une crise sociale majeure et un ensemble de drames humains - burn-out, maladies, suicides - au sein de l'entreprise ?

Autant de questions explorées dans ce livre, qui, plus largement, s'interroge sur un modèle capitaliste déshumanisé.



la Nouvelle Revue du Travail



Le "Corpus" de ce numéro de La Nouvelle Revue du Travail est consacré aux interdépendances entre la financiarisation de l'économie et les transformations contemporaines du travail. L'entrée privilégiée ici est la gestion, ses acteurs et ses dispositifs, instances intermédiaires grâce auxquelles le macro-économique conforme le micro-social, à travers les métamorphoses imprimées au travail. C'est en particulier autour de l'étude critique des actes désormais omniprésents de mesures physiques et de valorisations comptables des activités de travail conduits par les managers (ou les gestionnaires) que s'est construit ce numéro. Dit autrement, les articles ici rassemblés cherchent à éclairer les différentes manières dont les impératifs de rentabilité financière sont réinterprétés en termes de décisions de rationalisation du travail et marquent les organisations contemporaines – qu'elles soient publiques ou privées – du même réductionnisme calculatrice, sans oublier les réactions ou les résistances des personnels concernés. Procéder à un tel choix, c'est renouer avec une ambition initiale de la sociologie, quand Durkheim et les membres de L'Année sociologique discutaient les impensés anthropologiques de l'économie politique, ou quand Weber, Sombart ou Marx nous invitaient à nous intéresser à la comptabilité pour comprendre comment le capitalisme entraînait le travail dans les voies qui étaient les siennes.

Pour lire cette revue en ligne : <http://nrt.revues.org/1009>