

Union  
syndicale  
**Solidaires**

**Et voilà...**

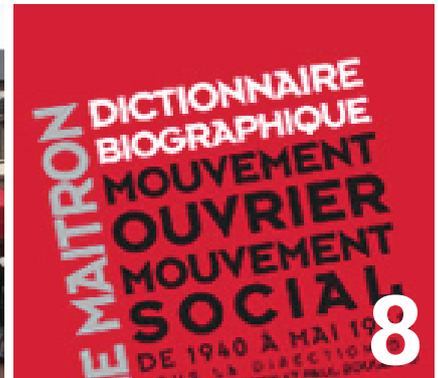
*Le bulletin pour les équipes syndicales*

**Santé au travail**

**Conditions de travail**

**N° 59**

**juin 2018**



**3 ACTUALITÉS**

Rendre visible le lien entre travail et maladie ?

**4 JURISPRUDENCES**

- Expertise et risque grave
- Expertise CHSCT et délais de contestation
- Les frais de procédure du CHSCT peuvent être réduits par le juge

**5 VU DU TERRAIN**

- Les Prud'hommes de Paris reconnaissent les légitimité du droit de retrait des salariés ligne 11 face au risque amiante
- Catacombes de Paris : et finalement la victoire !
- Hôpital du Rouvray : une lutte symbolique et victorieuse
- Orange : Procès Lombard - Que justice soit enfin rendue !

**7 ICI ET AILLEURS**

- Compte-rendu des états généraux des 24 et 25 mai 2018

**9 INITIATIVE DE TRACT DESSINÉ**

L'usager et le client

**12 PARUTIONS**

- Les facteurs psychosociaux de risque au travail par *Marceline Bodier et Loup Wolff*
- Le travail, au-delà de l'évaluation - Normes et résistances par *Damien COLLARD*
- Le syndrome de la chouquette Ou la tyrannie sucrée de la vie de bureau par *Nicolas Santolaria - Illustrations de Matthieu Chiara*

## Rendre visible le lien entre travail et maladie ?

Pour la première fois, une étude scientifique, coordonnée par le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC), agence intergouvernementale de recherche sur le cancer créée par l'Organisation Mondiale de la Santé il y a une cinquantaine d'années, a pris en compte, dans les facteurs majeurs de risques de survenue de cancer, les expositions professionnelles (Trichloréthylène, gaz d'échappement au diesel notamment).

Certes, la prise en compte de ce facteur est encore parcellaire et exceptionnelle. Cependant, il n'en reste pas moins que cela met en lumière les conséquences graves sur la santé des expositions notamment à des produits chimiques dans le cadre professionnel. Une étude reconnaît donc aujourd'hui que l'on tombe malade du fait d'avoir travaillé dans un environnement exposé à des contaminants. Qui plus est, cette étude reconnaît que nombre de cancers potentiellement évitables sont le fait du travail.

La reprise relativement large par la presse de cette étude est assez rare pour être relevée et soulignée. Peut-être peut-on imaginer que cela aura permis, un peu au moins, d'ouvrir l'opinion publique à une problématique très largement « méconnue » et étouffée ?

On peut malgré tout regretter que ce soit l'aspect individuel qui ait surtout été repris par les médias.

### Et au moment où...

C'est donc au moment où les études médicales commencent à inclure l'impact réel du travail et des conditions dans lesquelles les salariés sont placés par leurs employeurs, que les instances compétentes pour les questions de santé au travail et de conditions de travail sont supprimées.

Quand la « médecine » commence timidement à mettre enfin le doigt sur le rôle du travail sur les maladies, le gouvernement, dans une concorde totale avec les employeurs, met tout en œuvre pour qu'il n'y ait plus de lieu où aborder la problématique. Comme une sorte de « Cacher ce scandale que je ne saurais voir » ?

C'est bien parce que les situations dramatiques liées aux conditions de travail sont si nombreuses qu'il importe de supprimer cet espace où elles peuvent être abordées.



### Privé, public... une évolution parallèle

Les CHSCT ont été supprimés dans le secteur privé pour être remplacés par les CSE. Il en sera quasi de même sous peu dans la fonction publique.

Après des discussions sommaires relevant plus de la simple présentation des orientations gouvernementales que de véritables discussions, c'est vers la suppression de fait des instances HSCT que l'on avance.

Alors qu'elles n'ont été créées dans la fonction publique qu'en 2011, elles vont donc, à relativement court terme être absorbées et disparaître dans une supra instance qui peut apparaître en miroir avec les CSE créées dans le secteur privé.

Pourtant, la Fonction publique n'est pas exempte, dans ses services, de problématiques hygiène et conditions de travail. Bien au contraire.

Si l'on pense aux facteurs d'exposition, vient à l'esprit bien entendu l'exemplaire combat des agent-es du Tripode de Nantes, bâtiment amianté pour lequel l'Etat refuse toujours de reconnaître son classement en site amianté... un récent rapport de l'IGAS niant encore les conséquences de l'exposition pour les agent-es malades ou décédés-es.

Mais ça n'est bien entendu pas le seul cas que l'on peut citer. Il y en a malheureusement beaucoup d'autres.

Et puis, au gré des restructurations et suppressions d'effectifs, la situation dans la plupart des services se dégrade, quel que soit le versant. Hospitalier où les agent-es manifestent depuis des mois avec des combats forts comme récemment celui des personnels de l'hôpital psychiatrique de Saint Etienne du Rouvray. Mais c'est aussi tout autant le cas dans le versant territorial et dans le versant Etat.

### Et maintenant, continuons de lutter !

Certes les vents contraires sont là. Mais ils n'empêcheront pas nos combats. Parce nous ne devons pas perdre nos vies à travailler. Parce que nos vies valent plus que leurs profits.

## Expertise et risque grave

### - Les éléments apportés par le CHSCT sont déterminants

Le CHSCT d'un hôpital avait voté une expertise pour risque grave dans les termes suivants : « *Depuis plusieurs mois le stress et la souffrance au travail dans notre établissement sont évoqués régulièrement lors des réunions du CHSCT mais aussi du comité d'entreprise et des délégués du personnel. Des membres du CHSCT ont, au cours de leurs différentes enquêtes menées dans le cadre de leurs prérogatives définies à l'article L. 4612-1 du code du travail, relevé un certain nombre d'indicateurs laissant percevoir l'émergence d'un risque grave, à savoir d'une souffrance au travail et les risques psychosociaux associés* ». La résolution poursuivait dans l'énonciation d'un certain nombre de faits constatés par les membres du CHSCT.

L'employeur a fait valoir que la demande d'expertise du CHSCT ne reposait sur aucun fait précis mais sur de simples allégations, le CHSCT se bornant à énumérer un certain nombre de faits généraux et l'existence d'« *indicateurs laissant percevoir l'émergence d'un risque grave* ».

Les juges de la cour d'appel et de la cour de cassation ont quant à eux considéré que les signalements et témoignages recueillis apportaient la preuve d'un risque grave :

- attitude de menace et de harcèlement psychologique de l'encadrement, climat de stress, d'intimidation et de peur, un mal-être et une souffrance au travail, pression quasi-permanente dommageable pour la prise en charge des patients, signes d'alerte de « burn out » ;

- signalement au CHSCT par le médecin du travail d'une augmentation du nombre d'arrêts de travail et de visites médicales semblant liées à des situations de stress ou de mal-être ;

- aucune suite donnée par la direction de l'hôpital « *à son engagement d'étudier l'éventuelle corrélation entre cette augmentation et le rythme de travail* » ;

- signalement d'un absentéisme important au sein de la direction des soins infirmiers par une responsable devant le comité d'entreprise ;

- le rapport de l'expert-comptable au CE et les données fournies au CHSCT signalaient une augmentation de la charge de travail et des accidents du travail d'environ 40 % par rapport à l'année 2014.

La cour de cassation en a conclu que le risque grave était réel et identifié et que l'expertise était totalement justifiée.

Cette affaire comme d'autres illustre le fait que l'expertise pour risque grave- auquel pourra continuer à faire appel le comité social et économique (CSE) et qui sera prise en charge intégralement par l'employeur contrairement à l'expertise projet important – nécessite d'être solidement étayée et argumentée. Il revient aux équipes syndicales de prendre le temps de faire des écrits, de faire des enquêtes de terrain avec les salarié-es, d'analyser certains indicateurs comme l'absentéisme, de travailler avec les services de santé au travail pour mettre en évidence la dégradation des conditions de travail et décider d'une expertise au cas particulier .

*Cass. soc., 24 janvier 2018, n° 16-21517*

### - Le CHSCT n'a pas à déterminer la cause ou l'origine du risque grave

Dans cette affaire, un CHSCT a voté le recours à une expertise pour risque grave en s'appuyant sur la survenue de 7 accidents du travail au cours des mois précédents, de 13 autres accidents l'année précédente et notamment des collisions de trains ainsi que de plusieurs droits d'alerte pour danger grave et imminent. La mission qu'entendait confiée le CHSCT à l'expert avait pour objet « *de procéder à une analyse détaillée des causes de la situation ayant entraîné des accidents du travail pour aider le comité à formuler des propositions d'amélioration des conditions de travail* ».

L'employeur a contesté l'expertise aux motifs que le CHSCT n'identifiait aucun dysfonctionnement de l'entreprise en lien avec les accidents et qu'il n'apportait pas la preuve de « *l'existence d'un péril actuel, objectivement et concrètement constaté par un ensemble de facteurs pouvant nuire à la santé physique ou morale des salariés* ». La cour d'appel lui a donné raison estimant que le CHSCT invoque des cas précis d'accidents survenus sans les corréler à un dysfonctionnement récurrent au sein de l'entreprise.

La Cour de cassation a rejeté cette analyse considérant qu'il n'appartenait pas au CHSCT de déterminer la cause ou l'origine des accidents dont il faisait état à l'appui de sa demande d'expertise pour risque grave.

Cette solution est transposable au Comité Social et Économique (CSE).

*Cass. Soc., 9 Mai. 2018, n° 17-10852*

## Expertise CHSCT et délais de contestation

Rappelons que la loi Travail a imposé à l'employeur un délai de 15 jours pour contester l'étendue d'une expertise, son coût prévisionnel ou le choix de l'expert. Le point de départ du délai de 15 jours étant la délibération du CHSCT, cela posait un problème pour contester le coût prévisionnel puisque la délibération ne contient pas obligatoirement cette information.

La cour de cassation a donc tranché et fixé le point de départ du délai de contestation du coût prévisionnel à compter du jour où l'employeur en a été informé.

Cette question est réglée pour le CSE : l'expert disposera d'un délai de 10 jours (délai raboté de 5 jours au passage) pour communiquer à l'employeur le coût prévisionnel, l'étendue et la durée de l'expertise (R 2315-46).

*Cass. soc., 28 mars 2018, n°16-228561*

## Les frais de procédure du CHSCT peuvent être réduits par le juge

Un nouvel arrêt de la cour de cassation est venu confirmer la récente jurisprudence (se reporter au bulletin Et voilà n°51) qui permet au juge de limiter les frais et honoraires d'avocat mis à la charge de l'employeur en cas de contestation par ce dernier d'un montant jugé anormalement élevé.

Il y a fort à craindre que les employeurs s'engouffrent dans cette brèche, ce qui pourrait freiner voire entraver le droit des CHSCT d'ester en justice.

*Cass. soc., 21 juin 2017, n°15-27506*

## Les Prud'hommes de Paris reconnaissent la légitimité du droit de retrait des salariés ligne 11 face au risque amiante



Vendredi 6 avril 2018 se tenait au Conseil de Prud'homme (CPH) de Paris l'audience des agents RATP ligne 11 qui ont été sanctionnés pécuniairement pour avoir exercé un droit de retrait dans le but de protéger leur santé face au cancérigène mortel qu'est l'amiante. Malgré les obligations de sécurité et de résultat qui incombent à l'employeur, celui-ci a préféré « éteindre le droit de retrait » des agents, afin qu'il ne se propage pas à l'ensemble du collectif conduit.

Pourtant, au préalable, le CHSCT avait déposé un droit d'alerte pour danger grave et imminent. Sont en cause les portes des cabines de conduite des trains de la ligne 11. Le système d'ouverture et de fermeture des vitres produit par frottement des poussières d'amiante.

Comme au RER ou à la maintenance, dès lors que les agents veulent protéger leur santé face à l'amiante, la direction de la RATP veille méthodiquement et de manière constante à opérer des retenues sur salaires. A plusieurs reprises, les CPH condamneront la RATP pour ses méthodes illégitimes.

Le 6 avril 2018, Solidaires groupe RATP est intervenu à la barre pour mettre en lumière ces agissements répétés, pour défendre le droit de retrait des agents ligne 11 et obtenir réparation pour eux.

Le CPH de Paris vient de condamner la RATP, en reconnaissant la légitimité du droit de retrait après un droit d'alerte du CHSCT. La RATP doit rendre les retenues illégitimement opérées sur les salaires des agents et verser des dommages et intérêts. Le CPH de Paris donne ainsi raison aux salariés quant à l'exercice de leur droit de retrait et au syndicat SOLIDAIRES groupe RATP pour les préjudices directs subis au titre de l'intérêt collectif de la profession qu'il représente.



Solidaires groupe RATP est un outil au service des salarié-es, sur le terrain comme devant les tribunaux, nous serons aux côtés des agents.

## Catacombes de Paris : et finalement la victoire !



Vendredi 15 juin dans l'après-midi, le protocole de fin de conflit a été signé. Après la dernière réunion de négociations de jeudi, les propositions de la direction ont paru satisfaisantes.

Sur les questions salariales, les grévistes ont obtenu le triplement de la prime de pénibilité (de 60 € à 180 €) et l'harmonisation par le haut des salaires des ex-vacataires (qui touchaient jusqu'à présent 150 euros de moins chaque mois par rapport aux ex-contractuels). C'est un début de prise en compte de situations de travail particulièrement pénibles avec l'humidité, l'absence de lumière naturelle, les escaliers et obstacles. Sur les questions, plus épineuses, d'effectifs, sont obtenus 6 nouveaux postes, ce qui dans le contexte actuel et la politique vis-à-vis des recrutements de fonctionnaires constitue une avancée considérable. Sur le temps de travail c'est le plafond annuel des RTT qui a été augmenté de 3 jours en tant porté à 25.

C'est donc avec une énorme fierté que les grévistes sont sortis du conflit engagé depuis le 2 mai après donc six semaines de grève.

Fierté car les grévistes ont réussi par leur détermination à imposer leurs demandes face à une administration (Paris Musées et derrière lui M.Julliard et Mme Hidalgo) qui jusqu'à présent n'avait jamais plié.

Fierté car ils ont fait la démonstration à tous que par la grève, les salarié-es peuvent gagner des avancées sur leurs conditions de travail.

Fierté enfin car dans la situation actuelle, où on voudrait presque qu'on s'excuse de coûter un salaire aux entreprises et administrations, où les conditions de travail se dégradent partout, où le « dialogue social » se réduit de plus en plus à un « marche ou crève », les grévistes ont montré qu'une poignée d'agents peuvent gagner un combat en s'appuyant sur un fonctionnement démocratique en assemblée générale et une grève reconductible. C'est cette pression constante sur la direction qui a permis de gagner. C'est aussi les nombreux soutiens qui ont favorisé l'ancrage de cette lutte dans la durée.

Cette lutte doit permettre de montrer l'exemple dans de nombreux établissements culturels où la précarité, la concurrence et les critères de coûts entraînent des dégradations importantes des conditions de travail.

## Hôpital du Rouvray : une lutte symbolique et victorieuse



Après plusieurs semaines de mobilisations « classiques », il aura fallu 17 jours de grève de la faim pour obtenir l'ouverture de négociations sur la plateforme revendicative de l'intersyndicale de l'hôpital psychiatrique du Rouvray, en Haute Normandie... et l'obtention de 30 postes de soignant-es !

Cette lutte des camarades est symbolique à plusieurs titres. Elle est symbolique de la situation générale des hôpitaux publics en France, étranglés financièrement, qui ne peuvent plus accueillir, soigner correctement.

Elle est symbolique de la situation de la psychiatrie dans notre pays, parent pauvre de la médecine dont les patient-es



sont vécu-es par la société des normes comme des poids, des boulets que l'on devrait incarcérer.

Elle est symbolique du mépris affiché des dirigeants envers les petits, qui parce que les petits ne comprennent rien, et n'y comprendront jamais rien.

Elle est symbolique d'une société où une minorité impose ses intérêts au plus grand nombre.



Parce que symbolique et à bien des aspects exemplaire, SUD Santé Sociaux et Solidaires ont soutenu la lutte des hospitalier-es du Rouvray même si nous déplorons qu'il faille mettre sa propre santé en danger à travers une grève de la faim pendant plus de 15 jours pour voir s'ouvrir les discussions. Il faut aussi souligner l'importance de l'unité autour de cette lutte et du nombre important de soutien qui se sont manifestés tout au long du mouvement et ont participé à sa mise en visibilité.

## Orange : Procès Lombard, Que justice soit enfin rendue !



A l'issue des ultimes recours des mis-es en examen, les juges viennent enfin de renvoyer en correctionnelle France Télécom et ses 3 principaux dirigeants de l'époque, ainsi que quatre cadres supérieurs pour complicité.

Il y a neuf ans, la plainte de SudPtt contre Didier Lombard, Louis-Pierre Wénes et Olivier Barberot avait initié la procédure d'instruction.

Désormais toutes les fédérations syndicales sont parties civiles dans ce procès que nous espérons exemplaire pour déterminer la responsabilité des employeurs sur la santé des salarié-es. Si nous regrettons que le motif d'homicide involontaire ne soit pas retenu, nous espérons un procès au plus vite pour qu'enfin puisse éclater au grand jour une politique menée dans l'intention de supprimer 22 000 emplois quel qu'en soit le prix humain. Après presque 10 ans d'attente, il est grand temps que les responsables répondent de leurs actes et paient !

Rappelons rapidement que précédemment à ces années noires, la gestion de France Télécom avait abouti à un endet-

tement record de 69 Mds d'euros, notamment pour l'achat d'Orange. L'entreprise encore marquée par l'histoire du service public, avait alors mis en place une politique de restructurations violentes pour satisfaire les marchés financiers. Didier Lombard, son patron alors, avait lâché en 2006 *"je ferai les départs d'une façon ou d'une autre, par la fenêtre ou par la porte"*.

Ce management, d'une grande brutalité, a conduit à 22400 suppressions d'emplois et à de nombreux suicides sans oublier les victimes de harcèlement moral. Au-delà de la défense immédiate des conditions de travail, SudPtt avait alors décidé de porter plainte pour que l'entreprise et ses dirigeant-es ne restent pas impuni-es. En 2018 SudPtt continue de condamner cette politique de suppressions d'emplois à Orange où 2 départs sur 3 ne sont pas remplacés. Nous mettons en garde l'entreprise et l'Etat actionnaire sur le climat social dégradé avec la charge de travail qui s'accroît dans certains services.

Alors que le CAC 40 aujourd'hui, réclame toujours plus de dividendes aux entreprises confrontées à l'appétit croissant des actionnaires, à Orange comme ailleurs, Sud Ptt espère une condamnation de ces méthodes pour empêcher que de tels drames ne se reproduisent à l'avenir.

## LES ÉTATS GÉNÉRAUX DE LA SANTÉ DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS POUR NE PLUS PERDRE SA VIE À LA GAGNER !



Les 24 et 25 mai 2018, se sont déroulés à la bourse du travail de Paris les seconds états généraux de la santé des travailleuses et travailleurs organisés par le collectif « Ne plus perdre sa vie à la gagner ». Face à la disparition d'un certain nombre d'outils dont le CHSCT, celui-ci souhaitait lancer des initiatives autour de la santé et des conditions de travail. Il souhaitait également enclencher des actions et campagnes collectives. C'était l'objectif de ces deuxièmes États généraux après le grand succès de ceux de mars 2016.

Pendant ces deux journées, de nombreux sujets furent abordés et travaillés parmi lesquels les ordonnances Macrons, les violences faites aux femmes, les risques chimiques dont l'amiante et les pesticides, les questions de précarité, intérim et sous-traitance, de temps de travail et d'intensification, de restructurations, de réorganisations et de démocratie au travail.

### Après les ordonnances Macron ?

La première journée s'est ouverte par une présentation du nouveau paysage législatif et réglementaire par les camarades du Syndicat des Avocats de France (SAF). Il est vrai que les ordonnances Macrons ont quelque peu balayé le paysage pour ne laisser que quelques domaines sanctuarisés au niveau des branches professionnelles et des dérogations par accord d'entreprise pour le reste. Lucides de la situation à venir, quelques pistes ont néanmoins surgi : demander à l'assurance maladie de se retourner contre les entreprises qui mettent en danger les salarié-es, utiliser les instances et les outils restants à notre disposition dans une démarche militante.

Nous avons poursuivi par une courte présentation de Pascal Marichalar de son livre « Les verriers de Givors ». Celui-ci raconte la lutte des salariés après la fermeture de leur usine pour obtenir la reconnaissance en maladie professionnelle des nombreux cancers déclarés, puis la reconnaissance en faute inexcusable de l'employeur et leur dépôt de plainte au pénal, grâce à la traçabilité des expositions par le biais du CHSCT.

### Agir contre les agressions sexuelles et les violences faites aux femmes au travail

Les agressions sexuelles et les violences faites aux femmes au travail sont des sujets essentiels, très peu repris par les instances

et notamment par le CHSCT. Nous avons donc décidé d'en faire un point fort des États généraux de cette année.

Les interventions ont été effectuées par une avocate spécialisée et une militante syndicale engagée sur ces questions. Elles ont pointé un certain nombre d'enjeux.

Petit rappel de quelques chiffres :

- 20% des femmes sont victimes de harcèlement sexuel au travail ;
- seulement 5% des situations sont portées devant les tribunaux ;
- 40% des dénonciations se retournent malheureusement contre les victimes.

En ce qui concerne les supports législatifs et réglementaires, il faut souligner l'intérêt de la jurisprudence récente qui a reconnu le harcèlement d'ambiance/environnemental et rappeler l'obligation de prévention de l'employeur en matière de harcèlement sexuel (article L1153-5 du Code du travail).



En tant qu'équipes syndicales quelques points importants pour travailler sur l'accueil des victimes :

- présomption de véracité des propos des victimes
- s'assurer seulement ensuite dans le cadre de la discussion, que cette véracité est confirmée
- attention aux idées reçues (qui ne dit mot, ne consent pas !)

Les organisations syndicales doivent lutter contre toute violence. Il faut insister sur le fait que tout sexisme est une forme de violence. On ne peut pas en rire, ni permettre un contexte qui favorise les violences sexistes.

### Le travail en atelier

L'après-midi et la matinée de la seconde journée des états généraux furent consacrés au travail en atelier sur trois grandes thématiques, les risques chimiques (amiante et pesticides), les précarités (sous-traitance et intérim) et les réorganisations et restructurations.

Nous ne reviendrons pas en détail dans ce court article sur tous les éléments qui ont pu être débattus dans ces trois ateliers

mais il nous faut souligner la richesse des nombreuses interventions et échanges sur les pratiques et actions menées par les équipes syndicales sur ces sujets. Il faut noter que dans de nombreux cas, des victoires ou des avancées ont pu être obtenues et ces expériences partagées permettront à d'autres équipes de s'en inspirer.

Le riche matériau engrangé pendant ces ateliers permettra d'alimenter les actions et réflexions du collectif « *ne plus perdre sa vie à la gagner* » et d'initier des campagnes collectives.



### Bilan des Etats Généraux : échecs, perspectives et défis

Nous avons prévu d'avoir un temps collectif d'échanges sur les états généraux des 16 et 17 mars 2016 et les actions entamées par notre collectif depuis sa création.

En mars 2016, nous avons eu plus de 500 personnes avec des :

- témoignages de bagarres concernant la prévention/réparation
- échanges sur stratégie d'action/revendications
- restitution écrite faite (sur le site du collectif)

A la suite une réunion a été organisée le 17 janvier 2017. Elle a permis des échanges intéressants mais malheureusement elle n'a pas eu de réels débouchés.

Même si la participation à ces journées fut moins importante, liée au contexte, de très bons échanges ont eu lieu et ont permis d'envisager des pistes d'actions possibles.



Nous avons tenté d'initier des déclinaisons régionales de notre collectif :

- à Paris : mise en œuvre d'une permanence pluridiscipli-

naire (au départ 1/mois puis 2/mois, avec annonce par radio militante, flyer annonçant les dates de permanence et bouche à oreille + accueil par quelques animateurs et réception par binôme + mise en place de fiche de liaison pour suivre les personnes)

- à Rouen : 1 journée d'échange sur les maladies professionnelles et 1 journée d'échange sur la faute inexcusable de l'employeur
- tentatives pour le moment avortées en Rhône Alpes et à Marseille.
- Des pistes sur Nantes et Rennes qui n'ont pas abouti.

Pour l'heure, l'une des faiblesses du collectif c'est qu'il est constitué majoritairement de camarades de la région parisienne qui commencent à s'essouffler car pris par de multiples actions.

A l'opposé, la grande richesse du collectif reste la multiplicité des participants (médecins, IT, militants syndicaux, experts CHSCT, avocat-es, chercheuses et chercheurs...) qui perdure et s'ancre avec des liens forts et la constitution d'un réseau.



Nous avons acté quelques propositions d'amélioration pour le fonctionnement de notre collectif :

- élargissement et renforcement du réseau par la mise en œuvre de réunions sur une après-midi plutôt que le soir. Nous allons les organiser les premier vendredi de chaque mois à Paris ;
- proposition de campagnes d'information/sensibilisation/revendications (poly-exposition, amiante) ;
- question de mobilisation/manifestation de rue sur les questions de santé au travail ;
- pour passer de l'individuel des permanences au collectif : proposer aux personnes de revenir avec des collègues ou IRP, proposer d'organiser des rencontres sur des thèmes précis, analyse collective des difficultés rencontrées ;
- renforcer le réseau d'entraide et de ressources ;
- proposition que les prochains états généraux se déroulent dans une autre région que la région parisienne (région où il y aurait des luttes ou bagarres en cours).

Les états généraux de ce mois de mai 2018 ont permis de fédérer des militant-es sur les questions de la santé et de conditions de travail malgré toutes les difficultés et attaques subies. Ce socle de militant-es tient et il tient dans la durée, ce qui est le plus important. A nous de le développer davantage et de poursuivre notre investissement dans cet outil essentiel.



## À Orange, sur un plateau de centre d'appels, une initiative de « tract syndical » en trois épisodes pour lutter contre le discours managérial...

#2

### L'USAGER ET LE CLIENT

Progressivement, l'usager a été supplanté par le *client*. Au premier, on doit un service public de base lié à l'usage d'un bien commun : accès à internet, au réseau mobile, au téléphone, à l'électricité, au transport, etc. Le second renvoie aux prétendus *choix* du consommateur.

Englué dans un maquis d'offres tarifaires, le *client* peut trouver grâce aux stratégies de communication le sentiment d'une *liberté* individuelle qui est celle du *consommateur*. De là découle la propagation d'un charabia techno-gestionnaire qui soutient cette illusion<sup>1</sup>.

Mais les téléconseillers savent que cette vulgate n'a aucun rapport avec la réalité. En effet, la quasi-totalité des dysfonctionnements relèvent avant tout des problèmes conjugués d'une infrastructure laissée à l'abandon, du sous-effectif, de la sous-traitance, et du cloisonnement comptable des activités.

À cela s'ajoute ce que l'on appelle « la mise au travail du *client* » : les manipulations techniques ou démarches accrues qu'on demande au client d'accomplir – source nouvelle de profit pour l'entreprise qui peut ainsi s'en affranchir – sont souvent à l'origine d'exaspérations, de malentendus, ou de contretemps.

Dans ce deuxième épisode, Mark Damian est confronté à cette négation du savoir des professionnels au nom de la logique marketing. Mieux : on lui demande de faire passer cette remise en cause des savoirs de métier à travers des *briefs* infantilisants portant sur l'*élection-du-meilleur-verbatim-client*...<sup>2</sup>

Cela renvoie notre personnage aux années 1995-1996. À cette époque, qui marque le grand tournant de la privatisation de France Télécom, des modules de formation visaient à amener les techniciens et lignards à « faire le deuil »<sup>3</sup> de leur ancien métier lors d'un « autodafé » collectif. Des faits concordants, rapportés par SUD auprès d'autorités de l'époque (le ministre de l'intérieur et le maire d'Évry), ont fait soupçonner des liens entre l'organisme qui dispensait cette « formation » et une secte.

On peut s'interroger sur la concordance troublante de ces modules, alors appelés « Métamorphose », avec certains *challenges* et *briefs* impulsés aujourd'hui par le *management*. En effet, on observe que les mêmes termes et les mêmes objectifs continuent peu ou prou à y être employés : *empathie, émotion, bien-être, harmonie, ou encore grandir, travailler sur soi*, etc.

Au regard du débat public sur la souffrance au travail, ces dispositifs ludiques et puériles peuvent être source de souffrance morale : ils obligent à trahir son idéal ou ses valeurs, ou conduisent à commettre des actes que l'on réprouve.

**Les questions qui travaillent Mark Damian dans cet épisode sont donc en substance les suivantes :**

**Servir l'usager, ou des sondages hors-sol ? (voir épisode 1, p. 4)**

**Donner sens à son travail, ou satisfaire un *management* gestionnaire ?**

**Pour qui roule-t-on ?**

1 Exemple : « Nous voulons, dans un monde en pleine révolution numérique, faire vivre à chacun de nos clients une expérience incomparable, au quotidien. » (Stéphane Richard)

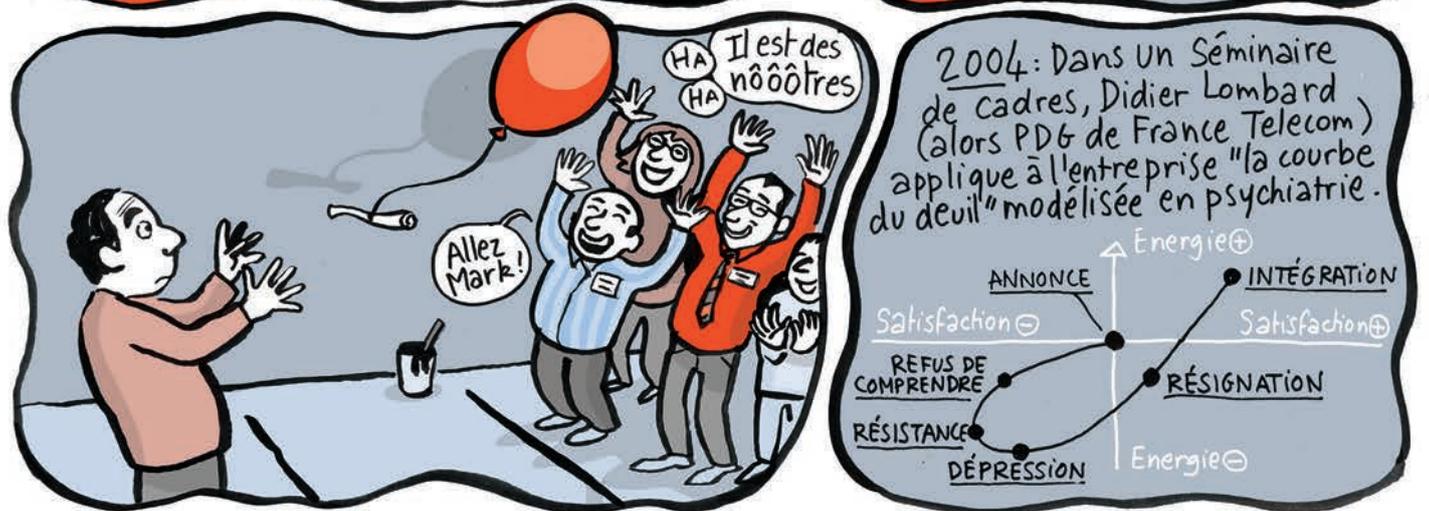
2 Comme le dit Christophe Dejours, l'un des spécialistes de la souffrance au travail : « Les *challenges* entraînent les salariés dans une spirale d'engagement envers la stratégie de l'entreprise : après s'être prêté à ces jeux ridicules devant témoins, impossible de reculer, de contester. Si les salariés s'engagent dans ces activités puériles, c'est qu'on leur offre la possibilité de régresser. Or, « un enfant n'est pas responsable » - de tromper le client ou de ne pas avoir vu que le collègue allait si mal avant son suicide. »

[http://www.liberation.fr/societe/2015/02/27/chacun-est-seul-plus-personne-ne-se-parle\\_1211068](http://www.liberation.fr/societe/2015/02/27/chacun-est-seul-plus-personne-ne-se-parle_1211068)

3 Dix ans plus tard, Didier Lombard, dans un séminaire de cadres, reprend la « courbe du deuil » formalisée en psychiatrie pour rendre compte des étapes psychiques d'une personne apprenant qu'elle est atteinte d'une maladie incurable.

# INITIATIVE DE TRACT DESSINÉ





à suivre... >>>

## LES FACTEURS PSYCHOSOCIAUX

DE RISQUE AU TRAVAIL

MARCELINE BODIER ET LOUP WOLFF



D'après le rapport du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail présidé par Michel Gollac.

Ce livre rend enfin accessible à un large public le contenu du rapport établi par le Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail. Il lui donne en outre une dimension historique, et de nombreux cas concrets tirés des études qualitatives illustrent de manière vivante les concepts et les théories qui y sont développés.

L'ouvrage actualise l'examen de la littérature scientifique internationale dans les diverses disciplines s'intéressant au travail et à la santé. Il reprend le regroupement des facteurs psychosociaux de risque en six axes : intensité du travail et temps de

travail, exigences émotionnelles, autonomie insuffisante, mauvaise qualité des rapports sociaux au travail, conflits de valeurs, insécurité de la situation de travail.

Ce classement a permis une relecture inédite de la série des enquêtes statistiques nationales sur les conditions de travail menées depuis 1984. Celles-ci montrent une dégradation de certaines dimensions du travail : intensification, exigences émotionnelles croissantes, insuffisances matérielles ou organisationnelles... Les facteurs psychosociaux de risque concernent toutes les catégories de populations au travail et tous les types d'entreprises, mais selon les cas, les risques les plus graves ne sont pas toujours les mêmes.

## LE TRAVAIL, AU-DELÀ DE L'ÉVALUATION

NORMES ET RÉSISTANCES

DAMIEN COLLARD

Certains milieux de travail connaissent une véritable inflation des normes. Leurs finalités sont multiples : instaurer de la transparence, garantir au « client » un service de qualité, orienter et contrôler les comportements, responsabiliser les acteurs et les inciter à « l'excellence », mieux évaluer le personnel. En constituant un véritable corset, voire un carcan, ces normes peuvent empêcher les salariés de réaliser un travail de qualité, être une source de démotivation – voire de souffrance au travail – et fragiliser les collectifs de travail en place. Elles peuvent aussi générer des actions de résistance, individuelles et/ou collectives.

Damien Collard invite le lecteur à un véritable voyage au centre des organisations. A travers trois univers professionnels différents (les agents

d'ambiance ou d'escale à la SNCF, les agents au contact avec les usagers d'une préfecture, les enseignants-chercheurs de l'université), il essaie de comprendre pourquoi et comment de nouvelles normes ont été instaurées. Sur la base d'exemples concrets, il en analyse les effets induits, pointe les risques de dérive potentielle pour la société toute entière et esquisse quelques pistes de réflexion pour repenser la question de l'évaluation du travail.

Damien Collard est maître de conférences en sciences de gestion (université de Franche-Comté) et membre du Centre de recherche en gestion des organisations (CREGO - université de Bourgogne).

Vidéo de présentation du livre par l'auteur lui-même : <https://youtu.be/H22-A2Uhx3w>

Damien Collard

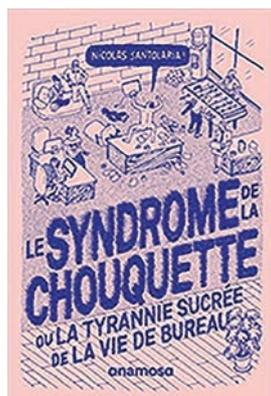
Le travail, au-delà de l'évaluation  
Normes et résistances



## LE SYNDROME DE LA CHOUQUETTE

OU LA TYRANNIE SUCRÉE DE LA VIE DE BUREAU

NICOLAS SANTOLARIA - ILLUSTRATIONS DE MATTHIEU CHIARA



La machine à café totémique, le nouveau canapé de l'open space, la disparition des frontières entre vie privée et vie professionnelle, le Chief Happiness Officer et ses crocodiles Haribo, le cadre à trottinette, les bistrotts envahis par les ordinateurs portables des indépendants, la chouquette comme instrument de gestion des équipes... En 69 chroniques, Nicolas Santolaria, journaliste spécialiste des mondes climatisés, explore l'univers du travail et son virage prétendument cool. Des situations embarrassantes dans l'ascenseur aux échanges professionnels faussement décontractés, du lan-

gage mâtiné d'anglais aux nouvelles théories de management les plus folles : tout est passé malicieusement au crible d'un humour aussi argumenté (mais moins soporifique) qu'une présentation PowerPoint. Soit une plongée revigorante dans cet incroyable incubateur à névroses qu'est l'entreprise moderne.