

## Fonctions publiques



### Accidents de service et maladies professionnelles : vers une évolution de la reconnaissance de l'imputabilité au service ?

Dans l'accord Fonction publique du 20 novembre 2009 figurait une action dont l'objectif était de faire évoluer le régime de l'imputabilité au service des accidents et des maladies professionnelles dans la fonction publique.

Après la tenue d'un groupe de travail le 25 novembre 2010 sur ce sujet, le dossier était resté au point mort, une mission parlementaire devant être saisie. En définitive, les ministres de la Fonction publique et du travail ont adressé le 19 janvier 2012 une lettre de mission à l'Inspection Générale des Affaires Sociales et au Contrôle général économique et financier pour :

- Procéder à un état des lieux comparatif des dispositifs en vigueur en matière de reconnaissance de l'imputabilité au service des accidents et des maladies dans le régime général de la sécurité sociale et dans le régime des fonctionnaires ;
- Faire un état des lieux comparatifs sur les modalités de reconnaissance et de réparation des AT/MP dans les deux régimes ;
- et proposer des solutions d'évolution au sein de la fonction publique.

Le 28 mars 2012, une délégation de Solidaires Fonction publique a été reçue par Philippe Barbezieux, de l'IGAS. Celui-ci nous a précisé que la mission avait travaillé en compilant les rapports déjà existants et plus particulièrement celui de la Cour des Comptes de 2005 qui contenait plusieurs propositions pour, sinon harmoniser, tenter de rapprocher les écarts entre les deux systèmes. Mais ce rapport est resté sans suite. La mission a également auditionné des ministères, des services, une caisse primaire d'assurance maladie, les services de retraite de la Fonction publique d'Etat et de la Fonction publique Territoriale...

Lors de cet entretien nous avons rappelé nos demandes :

- Aligner la présomption d'imputabilité des accidents et maladies professionnelles sur le régime général : dans la fonction publique il n'existe pas de définition légale (contrairement au secteur privé) de l'accident de service. C'est donc à l'agent d'apporter la preuve du lien entre l'accident et le service. Cette situation pose des problèmes, tout particulièrement dans des entreprises comme France Télécom, la Poste où cohabitent salariés du privé et fonctionnaires ;
- Donner une définition de l'accident physique et psychique à partir de la jurisprudence, et réécrire la circulaire

### Les commissions de réforme votent la reconnaissance en accident de service pour Luc Béal-Rainaldy et Romain Lecoustre !

Les commissions de réforme ont enfin reconnu les suicides de Luc et de Romain, deux inspecteurs du travail, en accidents de service. Reste à l'Administration à avaliser ces avis. Rappelons que le Ministre aurait pu reconnaître immédiatement les suicides en accidents de service, ce qu'il a refusé de faire.

Cette victoire au goût amer est la conséquence des initiatives spontanées et de la mobilisation déterminée de l'ensemble des services du ministère du travail. Par les doléances, les rassemblements, les mails gouttes d'eau et les pétitions pancartes, les agents des services de l'inspection du travail ont traduit en acte le principe général du droit d'expression avec courage et créativité.

La mobilisation va se poursuivre pour maintenant s'attaquer aux véritables causes de la souffrance au travail et poursuivre la résistance pour obtenir une suite concrète aux doléances.

Fonction publique de 1989 ;

- Transformer les commissions de réforme (nous avons également demandé la suppression du terme de « réforme ») pour éviter que l'administration soit juge et partie. En effet la commission de réforme n'est que consultative, son avis ne lie pas l'administration, la décision définitive lui revenant en dernier ressort. Pour le représentant de l'IGAS la solution serait de rendre décisif les avis des commissions de réforme ;
- Concernant la réparation, nous avons également souligné la nécessité de sortir d'une réparation forfaitaire.

**Nous avons bien entendu insisté sur les dysfonctionnements importants des commissions de réforme, montré que ces instances étaient discréditées du fait de la désinvolture avec laquelle les dossiers des agents sont traités par les médecins agréés et les représentants des administrations.**

**Le rapport définitif devrait sortir courant mai. Sa publication pourrait être l'occasion d'une nouvelle réunion des syndicats de Solidaires pour l'analyser et le commenter. Cette réunion pourrait être utile pour préciser notre position sur la désignation des représentants des personnels dans les commissions de réforme : élus CAP, représentants en CHSCT...**



## Jurisprudences

### Harcèlement moral

Dans un arrêt du 20 juillet 2011, le Conseil d'Etat aligne le statut des agents publics sur celui des salariés du privé en matière de harcèlement moral : les fonctionnaires bénéficient d'un allègement de la preuve et en cas de harcèlement avéré l'employeur verra sa responsabilité automatiquement engagée.

Désormais les fonctionnaires bénéficieront de l'allègement de la preuve issu de la directive européenne du 27 novembre 2000 (celle-ci créant un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail). En effet cette directive demandait aux états de prendre les mesures nécessaires pour qu'une personne qui s'estime lésée par le non respect du principe de l'égalité de traitement (le harcèlement est une discrimination au sens du droit communautaire) et qui établit les faits permettant de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte, il revient alors à la partie défenderesse de prouver qu'il n'y a pas

eu violation du principe de l'égalité de traitement ou qu'il n'y a pas eu de harcèlement moral. Cet allègement de la preuve ne concernait jusqu'à présent que les salariés du privé. L'extension de l'allègement de la preuve n'avait été admise par le Conseil d'Etat qu'en matière de discrimination et non pas de harcèlement moral.

**Les agents publics sont dorénavant traités comme les salariés du privé sur le plan de l'administration de la preuve.**

Autre apport de cette jurisprudence, la responsabilité de l'employeur est totalement engagée, celui-ci devant indemniser la victime de son préjudice et cela quel que soit le comportement de celle-ci, la réparation doit être intégrale.

**Les employeurs publics seront désormais traités comme les employeurs privés, en vertu de leur obligation de sécurité.**

#### Article L1154-1 du code du travail

Lorsque survient un litige relatif à l'application des articles L. 1152-1 à L. 1152-3 et L. 1153-1 à L. 1153-4, le candidat à un emploi, à un stage ou à une période de formation en entreprise ou le salarié établit des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement.

Au vu de ces éléments, il incombe à la partie défenderesse de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d'un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement.

Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles.

#### Des méthodes de gestion peuvent caractériser un harcèlement moral

Pour la première fois dans un arrêt du 10 novembre 2009, la Cour de cassation a qualifié les méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique de harcèlement moral au sens de l'article L. 1152-1 du code du travail. La chambre sociale de la Cour de cassation a estimé que « les méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique (...) peuvent caractériser un harcèlement moral (...) dès lors qu'elles se manifestent pour un salarié déterminé par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet d'entraîner une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ». Ainsi les méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique peuvent caractériser un harcèlement moral à l'égard d'un salarié.

La reconnaissance du harcèlement moral n'est donc plus liée à une intention malveillante de son auteur, contrairement à l'accord sur le harcèlement et les violences au travail, qui parle de comportement délibéré.

Article L1152-1 - Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.





## Pourquoi ça va mal au travail ?

Le temps de travail diminue, la pénibilité physique du travail s'est globalement stabilisée, le droit du travail s'est étoffé. Ca va donc mieux, et pourtant ça va moins bien aussi. Pourquoi ?

Pour le Dr Philippe Davezies, le changement dans le travail source de souffrance est bien qualitatif, mais il porte moins sur une demande d'investissement croissante que sur une amputation de la possibilité pour chaque travailleur de s'approprier les consignes, les normes, pour rendre humain son travail.

(...) Dès le début des années 90, nous avons pu constater que l'émancipation du capital vis-à-vis des entraves nationales avait pour contrepartie une accentuation de la pression dans les bureaux, les services et les ateliers. Nous avons assisté à un processus d'intensification du travail dont les manifestations les plus visibles sur la santé des travailleurs ont été l'explosion des troubles musculo-squelettiques et la montée d'une souffrance psychique exprimée selon des modes extrêmement individualisés.

### L'intensification du travail n'explique pas la souffrance à elle seule

Le terme d'intensification, qui fait aujourd'hui consensus pour décrire cette évolution, présente un inconvénient, car il met l'accent sur une interprétation quantitative du phénomène : une pression excessive entraînerait directement l'usure des salariés et la pathologie selon un modèle de processus quasi physique.

Or, les recherches sur le stress professionnel montrent que l'augmentation du niveau d'exigence, en elle-même, ne permet pas de prédire les atteintes à la santé.

### C'est la dégradation de la qualité du travail qui est en cause

Pour rendre compte de celles-ci, il faut prêter attention aux changements qualitatifs qui ont affecté le travail.

(...) Les incohérences et contradictions, qui se sont révélées de façon catastrophique au niveau de la sphère financière, ont leur pendant au niveau le plus microscopique de la production des biens et des services. Elles se traduisent par une dégradation de la qualité du travail, une dégradation du rapport au travail et une dégradation des relations de travail.

### Travailler en mode dégradé

Il peut apparaître paradoxal d'évoquer une dégradation de la qualité du travail alors même que la qualité, voire même la Qualité Totale, font partie des notions clés du discours managérial. Pour rendre compte de ce paradoxe, il faut évoquer un phénomène connu de longue date par les ergonomes : augmenter la pression ne conduit pas à faire le même travail plus vite. Aux différents niveaux de pression, on ne fait pas le même travail. Les premières études sur ce phénomène ont été menées par J.C. Spérandio, dans les années 70, sur les contrôleurs de la navigation aérienne : la montée des exigences temporelles, lors des pointes de trafic, conduit à ramasser l'activité sur les objectifs jugés prioritaires et à abandonner des dimensions de la performance qui sont, en temps normal, constitutives du travail bien fait. L'ergonome dira alors que sous l'effet de la pression, l'activité évolue vers un mode dégradé. Chez les contrôleurs, cet abandon correspondait à une adaptation temporaire destinée à préserver coûte que coûte la sécurité.

Actuellement, tout se passe, pour de nombreux salariés, comme s'il n'y avait plus que des pointes et que le mode dégradé devenait la norme.

Dans un nombre considérable de situations, travailler implique de trier entre ce que l'on va prendre en charge et ce que l'on va négliger.

### Les définitions du travail bien fait varient dans l'entreprise

À partir de là, il est facile de percevoir le monde de conflits sur lequel ouvre cette exigence de tri. Car les critères de tri des agents ne sont pas les mêmes que ceux du chef. Et les agents eux-mêmes adoptent des stratégies différentes en fonction de leur ancienneté dans le métier, de leur histoire, de leur sensibilité. (...)

Et, si, généralement, les salariés expriment leur souffrance au travail sous la forme d'un conflit interpersonnel avec leur supérieur hiérarchique, incriminant la personnalité de l'autre -et réciproquement-, c'est, la plupart du temps, l'expression d'un conflit beaucoup plus général entre logique du travail et logique managériale.

### Une définition de la qualité pour les managers...

Dans ce conflit, la position du management est assez claire : la qualité dont il est question n'est pas la qualité du point de vue du métier – la théorie du management soutient d'ailleurs très explicitement qu'il n'est nul besoin de connaître le métier pour le manager. Pour le management, la qualité fait l'objet d'une évaluation économique ; c'est « la qualité pour le marché et dans le temps du marché ». Elle est évaluée à partir d'indicateurs quantitatifs qui visent à rendre compte, d'une façon ou d'une autre, de la rentabilité du capital investi.

Cette conception est, par exemple, explicitée par un manager au cours d'une recherche dans une entreprise de haute technologie :

« L'objectif, c'est le juste nécessaire. Ça fait partie du Total Quality Management, de l'excellence. L'objectif, c'est de savoir satisfaire le client. Tout le monde y trouve son compte : on joue gagnant – gagnant. L'excellence, c'est de ne pas en faire plus qu'il ne faut ». (...)

### ... incompréhensible pour les salariés

Sur la base de pareils principes, les consignes données par l'encadrement peuvent apparaître aux agents comme difficilement compréhensibles, voire paradoxales. La consigne suivante est, par exemple, donnée à des opérateurs chargés de dépanner par téléphone les clients qui ont acheté les produits de l'entreprise :

« La conception du métier de conseiller et les critères d'évaluation de la qualité du travail ont changé : les agents doivent s'efforcer de passer d'une conception individuelle (le client que j'ai en ligne est satisfait) à une conception au niveau de l'entreprise (l'ensemble des clients appelant le service sont satisfaits) ».

Une telle consigne s'éclaire cependant dès lors que l'on se place du point de vue de la hiérarchie et que l'on aborde la qualité à travers une série d'indicateurs quantitatifs (temps



d'attente, taux de réponses, résultats des enquêtes de satisfaction, etc.). Pour l'agent, le sentiment de bien travailler est lié à la capacité de dépanner le client, surtout quand son problème est difficile ; pour la hiérarchie bien travailler, c'est améliorer un certain nombre d'indicateurs statistiques sur lesquels le service et son chef sont évalués. Il faut donc traiter un maximum de clients, et pour cela se focaliser sur les clients rentables – dont les problèmes sont faciles à régler –, et botter en touche sur les problèmes difficiles qui plombent les statistiques du service.

### **Satisfaire un maximum de clients, et non pas chaque client**

D'abord, il a fallu aller plus vite, débiter plus, produire plus, quitte à faire baisser la qualité. Aujourd'hui, les entreprises vont plus loin : les salariés ne sont plus évalués sur la quantité, mais sur la rentabilité. Or, certaines activités sont rentables, d'autres pas.

Ainsi, les travailleurs sociaux sont encouragés à privilégier les activités qui sont prises en compte dans les statistiques des collectivités locales qui financent leur établissement, sans perdre de temps sur des activités qui leur paraissent cruciales mais sur lesquelles l'établissement n'est pas évalué.

Il s'agit là d'un phénomène général. Sur la chaîne, l'ouvrier est incité à moins de rigueur dans le contrôle des soudures, l'aide soignante est contrainte de passer son repas mixé à la personne âgée parce qu'elle ne dispose pas du temps nécessaire pour l'aider à manger, l'employé de banque doit vendre le produit financier sur lequel son établissement fait campagne sans trop s'appesantir sur la situation de son client, le travailleur social doit privilégier les activités sur lesquelles portent les évaluations des instances de financement, etc. Dans tous les secteurs, les salariés sont incités à ne pas s'appesantir sur les « détails ». Une partie du travail, celle qui consiste à adapter la réponse aux particularités de la demande, ne peut plus être prise en charge.

### **Laisser le travail inachevé**

Nous assistons à l'explosion de la définition du travail bien fait, de la qualité du travail. Pour les managers, la qualité, c'est celle du marché, dans le temps du marché. Il ne faut donc pas trop en faire. D'ailleurs, des critères de « surqualité » sont apparus. Dans les contrats de nettoyage de certains aéroports par exemple : il ne s'agit pas de passer trop de temps, de faire dans le détail, il faut débiter. La vision n'est plus intensive, elle est devenue extensive.

Il ne faut plus perdre de temps, trop parler avec les patients, tenter de comprendre les besoins du client, réfléchir avec l'usager des meilleures solutions pour lui. Il faut débiter.

La qualité est attendue du fonctionnement du système, pas du produit : l'essentiel, c'est que le produit sorte sur le marché avant celui des concurrents. Peu importe qu'il soit parfait. Les clients feront les tests eux-mêmes. Il s'agit de sortir un produit intéressant pour les clients, et nul besoin d'y mettre la qualité. Aujourd'hui, on cherche ses billets de train soi-même, on trouve le meilleur itinéraire tout seul, on les imprime. Le guichetier n'a plus le temps de donner ses conseils. Il ne remplit plus ce genre de services. S'il le fait, sa direction va penser qu'il n'a pas assez de travail et cherchera à lui en donner davantage.

Nous en arrivons à un paradoxe : l'activité elle-même, le métier, devient des obstacles contre lesquels lutter. Conséquence : les entreprises auraient besoin de salariés de métier pour abattre un travail de moins en moins cadré, or ces salariés expérimentés sont ceux qui résistent le plus à l'abstraction, aux critères abstraits. Le métier se manifeste comme résistance. C'est pourquoi les entreprises recrutent des jeunes, et les installent parfois dans des espaces à l'écart.

### **Or la santé, c'est peut-être la capacité de s'adapter à chaque client**

Cette évolution est perturbante pour celui qui assure le travail, car la dynamique de l'activité conduit justement à percevoir et à prendre en considération un nombre croissant d'aspects de la situation. C'est ce qui fait qu'un travailleur chevronné ne travaille pas comme un novice. Là où la consigne ne vise qu'une situation type, réduite le plus souvent à ses dimensions instrumentales, l'activité ouvre sur un monde dont la variabilité mêle enjeux techniques, sociaux et éthiques. La situation de travail est toujours plus vaste, plus profonde, plus multidimensionnelle que ce que prévoit la consigne. Pour faire face à ces enjeux plus ou moins inattendus, le travailleur mobilise non seulement ses compétences techniques, mais aussi sa sensibilité, ses valeurs, les ressources de son histoire et de sa personnalité.

Et au fond, la santé n'est peut-être pas autre chose que ce mouvement dans lequel le sujet reprend à son compte et marque de ses propres normes une situation dans laquelle il s'est trouvé placé sans l'avoir nécessairement souhaité. (...)

### **Quel lien avec les atteintes à la santé ?**

Pour le médecin que je suis, un pan majeur de la connaissance reste en jachère. Il concerne la compréhension des mécanismes biologiques qui assurent la médiation entre les conflits de l'activité et les effets sur la santé. Il n'est pas possible d'en rester à un modèle de l'usure, ni à la métaphore du moteur humain qui a dominé la physiologie du travail. Les effets sur la santé ne sont pas dus à un excès d'activité mais plutôt à des phénomènes d'amputation de l'activité.

Il y a bien, ici ou là, dispersés dans la littérature scientifique internationale des résultats qui attirent l'attention sur les effets bénéfiques en matière biologique du fait de pouvoir rester en position active, et a contrario, sur le coût de la fermeture des espaces d'exploration, d'expérimentation, d'élaboration et d'action, mais cela ne fait pas l'objet de programmes de recherche. (...)

Nous savons que les situations qui imposent aux salariés de réprimer leur activité et leur subjectivité sont susceptibles d'avoir des effets sur les mécanismes de l'inflammation, par le biais de l'action de l'hypothalamus sur les cytokines pro-inflammatoires. Mais il n'y a pas de programmes de recherche du côté du travail, alors même que les troubles musculo-squelettiques d'origine professionnelle constituent une véritable pandémie.

Au bout du compte, le développement des sciences du travail est massivement redevable à l'activité développée, dans les années 70 et 80, au laboratoire de Neurophysiologie du travail du CNAM, sous la conduite du Pr Alain Wisner. Cependant, l'accent a été mis, à l'époque, sur la description et l'analyse des dilemmes auxquels se heurtaient les travailleurs dans leur activité, au détriment de l'approche neurophysiologique. Or, les sciences du travail ne peuvent pas se développer sans que soit maintenue une attention au corps, à sa sensibilité et à son activité. Nous avons donc besoin d'une physiologie de l'activité qui reprendrait la question au niveau où l'ont amenée, chacune de leur côté, les sciences du travail et les neurosciences.

**Extraits de l'intervention de Philippe Davezies, de l'Institut Universitaire de Médecine et Santé au Travail, en juin dernier, lors du colloque organisé au Collège de France sur « Travail, identités, métier: quelles métamorphoses? ».**

Propos recueillis par Elsa Fayner, journaliste, Rue89 Eco ([rue89.com/rue89-eco](http://rue89.com/rue89-eco))

La série complétée ici : <http://voila-le-travail.fr/2011/02/12/pourquoi-ca-va-mal-au-travail-1-2/>



## L'ÉVOLUTION DES RISQUES PROFESSIONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ ENTRE 1994 ET 2010 : premiers résultats de l'enquête SUMER

De 1994 à 2003, dans le secteur privé, l'intensité du travail a augmenté tout comme les marges de manœuvre, tandis que les expositions aux contraintes physiques dans le travail ont reculé. Entre 2003 et 2010 en revanche, les rythmes de travail et les contraintes physiques se stabilisent alors que l'autonomie des salariés les plus qualifiés recule. Sur cette dernière période, les salariés se plaignent moins souvent de manquer de moyens pour faire correctement leur travail, mais ils signalent plus fréquemment subir des comportements hostiles ou ressentis comme tels dans le cadre du travail. L'exposition aux produits chimiques diminue globalement entre 2003 et 2010. Les salariés sont plus souvent exposés à des agents biologiques dans un contexte marqué notamment par la pandémie grippale en 2009.

<http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2012-023.pdf>

## Séminaire

### Ils et elles : parcours professionnels, travail et santé des femmes et des hommes. Actes du séminaire Âges et travail, mai 2009 Créapt-CEE (février 2012)

Les recherches sur les relations entre âges et travail ignorent encore largement la dimension du genre. Prendre en compte le genre, ce n'est pas développer un domaine de connaissances spécifiques. C'est viser un approfondissement des questions et des savoirs. Il est possible ainsi de connaître de façon plus complète et plus diversifiée la continuité ou la discontinuité des carrières, la progression ou la stagnation professionnelle, l'accès aux formations et aux apprentissages, les formes d'émancipation ou d'assujettissement dans l'activité, l'usage des horaires et l'articulation des sphères de la vie.

Pour consulter le rapport de recherche n°71 au format pdf :

<http://www.cee-recherche.fr/fr/rapports/71-parcours-professionnels-sante-femmes-hommes.pdf>

## Livre

### José Rose, Qu'est ce que le travail non qualifié ?

Paris, La Dispute, coll. « Travail et salariat »



On constate aujourd'hui une recrudescence des emplois dits « non qualifiés », payés au salaire minimum, ayant un statut dégradé et n'offrant que peu de perspectives professionnelles. Dès lors, il devient urgent de comprendre précisément ce que signifie précisément « la qualification » et la « non-qualification » du travail, de l'emploi et des personnes, pour envisager au niveau politique, comme le propose l'ouvrage, de « requalifier le travail ». L'ouvrage propose ainsi de répondre à des questions qui sont au cœur des politiques actuelles du travail : est-ce l'emploi, le travail ou la personne qui sont non qualifiés ? Peut-on vraiment parler de non qualification ? Qui sont les sortants de l'école sans qualification ni diplôme et que deviennent-ils ? Qui occupe les emplois classés non qualifiés ? Comment peut-on qualifier le travail ? Pour y répondre, l'auteur, professeur de sociologie, s'appuie sur des enquêtes du CEREQ (Centre d'études et de recherches sur les qualifications), auxquelles il a contribué, mais aussi sur de nombreuses études du Ministère du Travail et de l'INSEE. Il défend la thèse selon laquelle ce

n'est pas l'existence, mais la reconnaissance de ces qualifications, qui est un enjeu crucial pour les politiques de l'emploi et l'organisation du travail. Le premier chapitre de l'ouvrage propose ainsi une clarification de la notion de « non qualification » fondée sur la distinction établie de longue date entre qualification du travail, de l'emploi et de la personne et montrant comment ces trois dimensions s'articulent étroitement. Les trois chapitres suivants établissent un diagnostic de la situation et des évolutions récentes en abordant successivement la qualification de l'emploi, son évolution et sa composition, la qualification du travail et des contenus d'activité et celle des personnes, de leurs caractéristiques et de leur devenir. L'auteur y examine plus particulièrement le rôle des politiques publiques et les résultats des études prospectives réalisées dans ce domaine. Il propose enfin, dans les deux derniers chapitres, les grandes lignes d'une politique de la qualification. Cet ouvrage, concis et pédagogique, propose ainsi une explication claire de la notion de qualification, un diagnostic de la situation et des évolutions récentes du travail non qualifié, et les grandes lignes d'une politique de requalification du travail.



## L'inspection du travail intervient dans un service des douanes



Depuis la tenue du Comité Technique Paritaire local du 22 juin 2010 qui entérinait la fermeture de la brigade de surveillance des douanes de Lannion, les représentants des personnels du CHS des Côtes d'Armor n'ont cessé d'alerter l'administration sur les conséquences sur la santé des agents obligés de suivre leur emploi transféré à Plérin à 70kms de Lannion.

La réponse (quand il y en a eu) des représentants de la douane se bornait à rappeler qu'un protocole spécial allait être mis en place et que les agents recevront une indemnité spécifique !

C'est au CHS du 9 avril 2011 que les événements se sont quelque peu précipités lorsque le médecin de prévention a rendu compte de ses entretiens (individuels et collectifs) avec les agents concernés par le transfert. Le médecin a fait état d'un réel mal être des agents qui se traduisait par des troubles du sommeil, des manifestations d'anxiété et d'angoisse.

Lors de cette réunion les représentants du personnel ont estimé que les mesures de prévention prises par la Douane étaient insuffisantes, l'intervention du médecin de prévention et de l'inspectrice santé et sécurité au travail lors des débats n'ont pas permis de lever le désaccord entre l'administration concernée et les membres du CHS. Cette situation de blocage a conduit les représentants des personnels à saisir l'inspection du travail comme le prévoit l'article 5-5 du décret du 28 mai 1982 modifié<sup>1</sup>.

Dans son courrier du 10 juin 2011 le médecin de prévention alertait le directeur interrégional des douanes sur le risque accru d'accidents du travail et de trajet pour des agents déjà soumis à des horaires décalés et au travail de nuit, et sur la nécessité de repos compensatoires après le travail de nuit, et la prise en compte de l'alternance des horaires, des temps de trajet routiers (en service, trajet domicile travail)...

Dans une note du 15 juillet 2011, l'inspectrice santé et sécurité au travail rappelait au DI que « l'analyse des risques engendrés par les nouvelles conditions d'organisation du travail auraient dû aboutir à la mise en place de mesures de prévention visant à les éviter ou à les atténuer ». A l'appui de son courrier l'ISST citait plusieurs articles du code du travail et la jurisprudence constante sur l'obligation de sécurité de résultat à laquelle est tenu l'employeur.

Il faut également signaler l'obstruction de l'administration qui en dépit de demandes réitérées n'a jamais transmis de façon officielle aux représentants du personnel ces deux documents pourtant très importants pour leur information.

Les représentants de Solidaires Douanes ont saisi la toute nouvelle mise en place des CHSCT au Ministère de l'économie et des finances (les agents douaniers de la région Bretagne sont désormais rattachés au CHSCT d'Ille et Vilaine) pour adresser un courrier à l'inspection du travail le 10 février 2012.

Le 16 février 2012, deux inspecteurs du travail se rendaient sur place dans les locaux de la Douane à Plérin

où travaillent depuis le 1er juillet 2011, les agents précédemment en fonction à Lannion.

L'inspection a rencontré successivement et séparément, le directeur régional des Douanes, les agents du service concerné, et enfin les représentants du personnel au CHSCT et les représentants syndicaux. Elle a également rencontré l'Inspectrice santé et sécurité au travail et le médecin de prévention.

Le rapport de l'inspection du travail a mis en évidence deux éléments essentiels :

- le climat tendu dans lequel s'est effectué la fermeture de Lannion (non respect par la hiérarchie du protocole national, sentiment d'injustice au regard du travail effectué, sentiment d'humiliation du fait des propos tenus par les responsables des douanes ...), a généré des risques psychosociaux qui perdurent encore et qui doivent faire l'objet d'un plan de prévention
- les horaires atypiques et le risque routier alors qu'aucun local adapté ne permet la prise d'un repos efficace ....

En conclusion, l'inspection du travail préconise plusieurs actions telles que mettre en œuvre à posteriori des mesures d'accompagnement prévues par le protocole, procéder à un bilan individuel de la situation des agents, négocier l'intégration du temps de trajet domicile-travail dans le temps de travail effectif.

L'administration des Douanes dispose de 15 jours pour apporter une réponse motivée à l'inspection du travail, en précisant les mesures immédiates et celles qui seront prises ultérieurement avec un calendrier de réalisation.

Le rapport et ses suites seront débattus lors de la prochaine réunion du CHSCT.

La saisine de l'inspection du travail par des équipes militantes est vraisemblablement une première dans notre ministère. Cette affaire témoigne de la volonté des militants (tous syndicats confondus) et des agents d'utiliser toutes les possibilités d'intervention pour exiger de la direction des Douanes le respect de son obligation de protéger la santé et d'assurer la sécurité des personnels du fait d'une modification importante des conditions et de l'organisation de travail des personnels..

Voilà une démarche très intéressante qui montre que les militants ont à leur disposition des moyens d'action dans le cadre d'une restructuration... en attendant (peut être) une demande d'expertise.

<sup>1</sup> Dans le cas d'une situation de travail présentant un risque grave pour la santé ou la sécurité des agents lors de l'exercice de leurs fonctions, ou en cas de désaccord sérieux et persistant entre l'administration et le comité d'hygiène et de sécurité, le chef de service compétent ainsi que le comité d'hygiène et de sécurité compétent peuvent solliciter l'intervention de l'inspection du travail ..... Dans le cas d'un désaccord sérieux et persistant, l'inspection du travail n'est saisie que si le recours aux inspecteurs santé et sécurité au travail n'a pas permis de lever le désaccord.

Les syndicalistes de 10 pays se sont retrouvés du 2 au 4 avril en région parisienne pour un colloque international des centres d'appels destiné à un faire un état des lieux de leur secteur d'activité à travers le monde. C'était le premier du réseau international que la Fédération Sud PTT essaye de construire avec des syndicats comme la CGT-E ou l'UGTT. 300 salarié-es provenant de 3 continents (Afrique du Sud, Argentine, Maroc, Pays-Bas...) ont débattu pendant trois jours avant de manifester devant le salon des patrons des centres d'appels qui organise depuis des années les délocalisations et la sous-traitance au meilleur prix, au cri de la grève générale en plusieurs langues.

Les débats ont été riches en enseignement sur ce nouveau métier qui n'a que quelques années d'ancienneté. Souvent décriés et désignés comme les usines du 21ème siècle, les centres d'appel sont aussi un des symboles de la globalisation. En effet, sans que le client ne le sache, les appels peuvent être traités aux quatre coins de la terre et les multinationales mettent en place pour y répondre une gestion commune du management, des systèmes de planification et une pression sur les conditions de travail.

L'enjeu à travers ce colloque était de mieux connaître les problèmes de santé lié au travail et de confronter les problèmes rencontrés ici ou là avec tels logiciel, méthode de management ou société, comme, par exemple, le numéro mondial qui teste ses pratiques de management au Mexique avant de les importer en France. C'est ainsi que nous avons échangé sur un logiciel de contrôle des pauses où même les besoins physiques et physiologiques sont planifiés par un ordinateur qui priorise les besoins de production. Ce système est aujourd'hui mis en place en France et commence à arriver en Tunisie. Les différents salariés qui sont intervenus (sous-traitants, opé-

rateurs comme SFR ou Telefonica) décrivent le même constat : l'humain ne compte plus. Pour nos patrons chaque tâche doit être décortiqué pour être amélioré et chaque seconde d'un emploi du temps doit correspondre à un besoin de l'entreprise afin d'optimiser la prise d'appel. Dans cette mondialisation des échanges téléphoniques la culture n'existe plus, le Marocain ou le Tunisien doit vivre à l'heure d'un autre pays et d'une autre culture jusqu'à effacer la sienne. Le script qui énerve tant le client, qui cherche avant tout un contact humain, provoque bien entendu des dégâts importants chez les salariés qui font office de machine à répondre. La robotisation de l'humain est devenu dans ces centres une normalité que ce soit à Paris, Dakar ou Buenos Aires.

Pour faire face à cette situation, les participants au colloque ont décidé de continuer à construire un réseau international des centres d'appels pour mieux défendre ensemble leurs intérêts communs, les salaires, les conditions de travail et les libertés syndicales.

Dans cet objectif, les différentes organisations syndicales présentes ont décidé de :

- Réaliser une cartographie des entreprises (capitales filiales, présence syndicale et des contrats qui y sont exploités) ;
- Créer des commissions de travail sur les outils de travail, les maladies de la profession et sur le fonctionnement du réseau ;
- Continuer la mutualisation des informations concernant les conditions de travail dans les centres d'appels ;
- Etre présent au prochain Forum Social Mondial qui devrait avoir lieu à Tunis. Nous y tiendrons une grande réunion des salarié-e-s des centres d'appels dans la suite de notre colloque.



Union syndicale  
**Solidaires**

## Les travaux de la commission

### Prochaines réunions



**Mardi 22 mai 2012**

**Jeudi 14 juin 2012**

Les réunions débutent à 9 h 30 précises et se terminent en général vers 16 h 30. Elles se déroulent au siège de l'Union syndicales Solidaires, 144 Bd de la Villette, 75 019 Paris

**Contact : eric.beynel@solidaires.org**



### Les fiches à venir...

- Accident du travail
- Inaptitude
- Enquêtes suite à accident du travail

