



Bilan de la médecine du travail

Il était à l'ordre du jour du dernier CSE Central. Pour reprendre une formulation des médecins, « une forme d'habitude et de banalisation du mal-être des équipes » s'est installée. Orange ne doit pas attendre que de dramatiques événements s'accumulent pour changer de modèle. C'est ce qui a mené certains des dirigeants de l'entreprise sur le banc des accusés au procès de la crise des suicides de France Telecom. Et ils n'ont, en l'état actuel du jugement, pas pu prouver qu'ils ne savaient pas ce qui se passait.

Il n'aura échappé à personne que le rapport des Médecins du Travail, et de l'enquête triennale CNPS (Comité Nationale de Prévention du Stress), sont présentés en CSEC (Comité Social et Économique Central) alors que s'est réouvert le procès France Télécom-Orange, dit procès « Lombard ». Le 20 décembre 2019, la Présidente du Tribunal, annonçait **la condamnation de France Télécom et de 7 de ses dirigeant·e·s, pour harcèlement moral, avec des peines de prison ferme** et des amendes maximum. Six de ces sept condamnés en 1ère instance ont fait valoir leur droit à appel.

Pour SUD PTT, le syndicat qui a porté plainte en 2009, il y a des coïncidences qui interpellent, à la lecture de ce rapport 2021 des Médecins du Travail. Cela fait un moment que les représentants du personnel avertissent l'employeur des effets nocifs des transformations perpétuelles menées au pas de charge, du défaut de reconnaissance ressenti, des injonctions contradictoires, du non-respect des accords, de la charge de travail et de la charge mentale allant croissant, de l'inquiétude face à l'avenir, des difficultés à reclasser correctement les personnes en souffrance, mais il semble que ce que nous vous remontons, l'employeur ne l'entend pas. **On pourrait d'ailleurs demander à la médecine du travail si elle a relevé une pathologie auditive ou compassionnelle commune aux hauts décideurs de l'entreprise**, mais il nous semble connaître la réponse...

Les rapports d'expertises tous azimuts s'entassent, soulignant les résultantes de la décroissance de l'emploi, les difficultés des équipes en tensions, la perte de sens du travail, les difficultés déclarés par les subordonnés dans vos nouveaux campus en mode Flex, etc...

Et là, cette année, les médecins du travail, remontent également la difficulté à reclasser les collègues inaptes sur des postes à moindre contraintes physiques et/ou cognitives quand ces derniers sont les premiers postes à disparaître au profit de la sous-traitance. Des reclassements qui échouent à trouver un poste et mènent parfois au licenciement, alors que l'employeur devrait prévenir la désinsertion professionnelle.

SUD dénonce la propension de certaines entités à utiliser la souffrance au travail comme moyen de faire du moins dans les équipes, à détourner les outils de prévention pour réorganiser les bassins d'emplois et la présence des métiers en diminution permanente (supprimés ou sous-traités).

Les médecins du travail pointent les transformations nombreuses, voire intenses, pour n'en citer que quelques-unes : les effets sur l'organisation du travail, la charge de travail, le sentiment de dégradation des conditions de travail, la qualité empêchée, la négation de la symbolique de l'espace (y compris de travail) et le morcellement du travail sur les nouveaux espaces, l'empilement des réorganisations et des déménagements au moment où le mode d'exercice du travail se modifie. Ils mettent en question de nombreux sujets : le sens du travail, la perception des décisions déconnectées de la réalité du terrain, les difficultés de déconnexion sur certaines populations de métier, sur les effets du télétravail, nonobstant l'appétence des collègues, sur les paradoxes entre le discours de l'entreprise et le vécu des salariés sur le terrain.

Ils semblent également déplorer que des diagnostics et préconisations à propos de situations tant individuelles que collectives soient faits mais non suivis d'effet. Des propositions sont faites, par



exemple sur le choix des véhicules. Comment la direction va-t-elle s'emparer de ce sujet ?

Les médecins du travail nous rejoignent aussi sur la « rigidification » et la perte d'autonomie pour la ligne hiérarchique. Même la ligne RH s'épuise et les médecins appellent à nouveau à une vigilance sur ces populations. **Sans étonnement, nous lisons l'alerte sur la souffrance des responsables d'équipe à devoir porter une politique à laquelle ils n'adhèrent pas.**

Et enfin le sujet du contrôle (contrôler les sous-traitants et être contrôlé de son travail) et de la surveillance des objectifs et des activités est évoqué. En vocabulaire des Risques Psycho-Sociaux (RPS) : manque d'autonomie et conflits de valeurs. Intensité du travail, manque d'autonomie, et exigences émotionnelles. Depuis le temps qu'on les dénonce, ces risques s'inscrivent dans la durée. La boucle est bouclée, non ?

Nous avons évoqué dans notre propos sur la Prospective de l'Emploi et des Compétences (PEC), le lot des petits métiers essentiels de niveau 1, des petits métiers non-cadres, ceux qui ont permis que l'activité continue pendant la crise sanitaire, qui sont appelés à disparaître de la DISU au profit de la sous-traitance. La course folle aux réductions de coûts argue qu'HP ou que tout sous-traitant externe soutiendrait aussi bien que nos équipes internes... Cette annonce leur a été assenée sans leur dire quels emplois on leur destine ensuite, ni comment on maintient leur employabilité.

La direction mène une politique délétère de l'emploi en faisant fi des risques de souffrance au travail, pour les travailleurs concernés comme pour les utilisateurs du SI, liés à la disparition d'un métier choisi et pratiqué avec un sens du soutien utilisateur fort. Elle pousse au départ des subordonnés qui seront en difficulté financière s'ils partent sur un coup de tête, le contexte général aidant. Les bassins d'emploi étant réduit à ce qu'ils sont, les voies de réinsertion en interne ne sont pas légion. Les appels à candidature sur ces niveaux peinent à être comblés justement parce que les conditions de travail y sont dégradées, pour exemple les métiers en USC. **L'employeur crée sciemment les conditions d'une nouvelle crise sociale.**

On peut également invoquer les fermetures de boutiques et le fameux projet de repenser la distribution cette année.

SUD veut rappeler que le maintien d'un bon niveau des conditions de travail ne s'obtient pas à coup « d'accompagnement » comportemental et psychologique. **La souffrance au travail ne se réglera qu'en agissant sur les causes racines. L'emploi, l'environnement de travail, la charge de travail, le partage des richesses produites en font partie.**

SUD demande quelles solutions l'employeur va mettre en place après ces constats remontés par des acteurs aussi divers (médecins, représentants du personnel, cabinets d'experts) ? Quelles solutions à la qualité empêchée dénoncée ? Aux difficultés de reclassement ? etc...

SUD exige :

- Une véritable prise en compte du travail réel
- Des actions supplémentaires de l'employeur sur la prévention des incivilités, et prévention des TMS pour les télétravailleurs,
- Que l'entreprise assume sa responsabilité d'employeur de protéger la santé des travailleurs,
- La ré-internalisation des activités métiers et l'embauche de sous-traitants.
- Un point en CSE Central et dans les CSEE sur les nouveaux outils, dont Orange Collaborative, les déports de responsabilités sur les subordonnés en matière de sécurité et leurs fonctionnalités de scoring de productivité notamment

Suivre Le Procès en appel : <https://proceslombard.fr/> et <https://blogs.mediapart.fr/patrick-ackermann/blog>



Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des Envierges 75020 Paris
Tél : 01 44 62 12 00 - Fax : 01 44 62 12 34
Courriel : sudpet@sudpt.fr
Site : www.sudpt.fr

