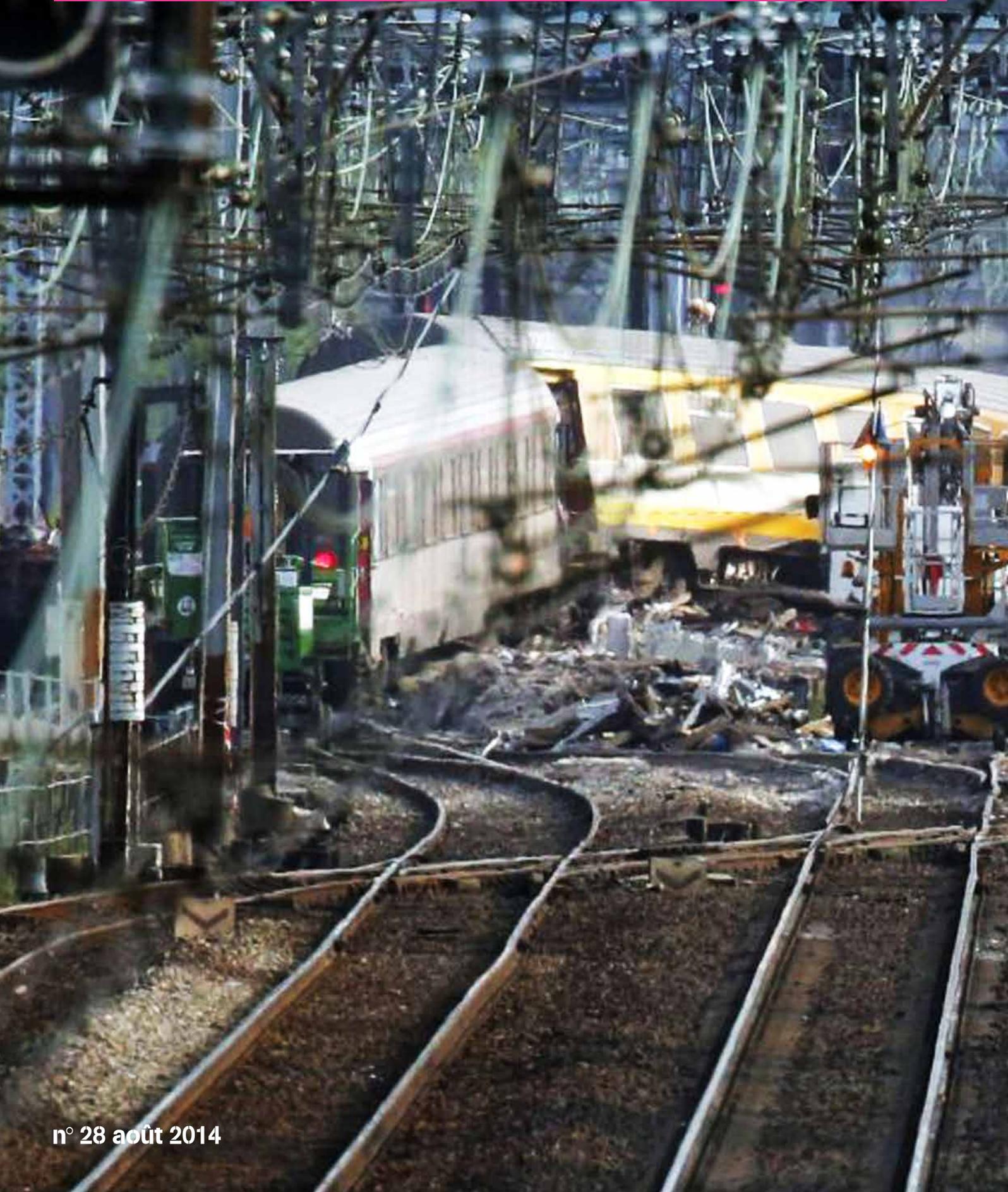


Union  
syndicale  
**Solidaires**

# Et voilà...

*Petit bulletin des conditions de travail et de la santé au travail pour les équipes syndicales*





## Sommaire

### Actualités ..... p. 3

Grève à la SNCF : tous concernés ?

### Jurisprudences ..... p. 4

- Une nouvelle décision du conseil d'Etat très importante pour les fonctionnaires : le suicide ou la tentative de suicide d'un-e fonctionnaire sur son lieu de travail est un accident de service
- Le recours à l'expertise est possible même si l'exposition au danger a cessé

### Vu du terrain ..... p. 5

- Négociation pénibilité dans le caoutchouc
- Journées de travail en 12 Heures dans l'AP-HM : le Tribunal Administratif donne raison à SUD Santé - Sociaux 13
- Accident mortel d'octobre 2010 à l'atelier d'Ivry : La SNCF est condamnée !
- France TV condamnée pour harcèlement moral

### Ici et ailleurs ..... p. 7

- Congrès addictologie et travail
- Le travail de nuit en 2012 : Essentiellement dans le tertiaire
- Inégalités sociales et santé au travail

### L'invité ..... p. 9

Sur la violence managériale. Comprendre les pénibilités du travail et de l'emploi en centre commercial par Rachid Bouchareb

### Action syndicale ..... p. 11

Droit d'alerte en Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

### Parutions ..... p. 12

- La Revue de l'Ires, n°79 - 2013/4
- La nouvelle revue du travail, 4-2014
- Moi, Anthony, ouvrier d'aujourd'hui
- Blog Et voilà le travail - Chroniques de l'humain en entreprise

En 1997, le système ferroviaire a été séparé en deux entités : la SNCF et RFF (Réseau ferré de France). Commencée par un gouvernement de droite à l'époque la séparation a été mise en œuvre par la « gauche plurielle ». Elle a toujours été combattue par SUD-Rail.

En juin 2014, les cheminot-es ont fait grève massivement pendant 10 jours à l'appel de SUD-Rail et de la CGT pour s'opposer à une nouvelle organisation du système ferroviaire qui, contrairement à ce qui a été véhiculé par le gouvernement actuel n'est pas du tout une réunification du système ferroviaire. Au contraire : au lieu d'une usine à gaz bicéphale, c'est une usine à gaz tricéphale qui est mise en œuvre .

Pendant la grève, les médias, le Gouvernement, la Direction de la SNCF, ont matraqué les grévistes, certaines personnalités politiques ont même proférées des insultes grave à l'égard de celles et ceux qui se battent pour l'intérêt général. Sur 577 députés seulement une poignée ont discuté des amendements à cette loi, dont le seul objectif est de totalement libéraliser le rail. Pendant cette grève il a été bien difficile de faire entendre les motifs de ce conflit.

Cette organisation du système ferroviaire en 3 entreprises (ainsi qu'un nombre important de filiales), anticipe la mise en concurrence généralisée avec une accentuation des conséquences néfastes sur les salariés. Dans un film (The Navigators) sorti en 2001, le réalisateur britannique Ken Loach montre bien le lien entre la libéralisation du rail en Angleterre et les relations d'entraide entre les cheminots qui se délitent avec des conséquences dramatiques sur ceux qui font le travail.

La situation de mise en pression permanente des salariés est extrêmement importante à la SNCF aujourd'hui. Elle se traduit par des conditions de travail très dégradées. Les plannings de travail sont souvent modifiés, des congés refusés, des moyens humains manquent pour prendre en compte les innombrables dysfonctionnements du système ferroviaire vécus au jour par ceux qui sont en contact de près ou en lien avec les usagers (qu'il s'agisse des conducteurs ou agents commerciaux, d'accueil etc... ou qu'il s'agisse des

agents de maintenance du matériel ferroviaire ou des infrastructures). Cette situation actuelle de pression sur les salariés explique aussi la durée de ce conflit.

Derrière la nouvelle organisation du système ferroviaire se cache une nouvelle accentuation de la pression. La productivité des salariés français est parmi la plus forte (sinon la plus forte) du monde. Les cheminots n'échappent pas à ce constat. Mais pour le gouvernement et la Direction ce n'est jamais assez. En 2010, la Cour des Comptes a sonné la charge avec un rapport publié en février : « *Les ressources humaines de la SNCF conditionnent le succès de la réforme ferroviaire (...) dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des réseaux ferrés en Europe. La gestion de ses personnels constitue en effet pour la SNCF un des principaux leviers de sa transformation interne et une des clés de son adaptation à un environnement de plus en plus concurrentiel* ». La SNCF « *doit améliorer sa productivité tributaire de la durée et de l'organisation du travail, du volume des effectifs et du coût salarial et social de ses agents* ».

Ces discours répétés inlassablement dans les médias et dans les communications interne sont les mêmes dans toutes les entreprises publiques (France Télécom, EDF, la Poste...), dans les entreprises privées (de l'industrie, du commerce, dans les banques...), dans les fonctions publiques mais aussi dans les associations (du secteur culturel, social ou caritatif...) soumises aux conséquences des réductions d'engagements des collectivités territoriales et de l'État.

Ce qui est commun à tous les salarié-es c'est cette pression de plus en plus intolérable. Faire toujours plus avec des moyens de plus en plus réduits ... Face à un patronat et un gouvernement très unis pour casser les acquis sociaux les équipes de l'Union Syndicale Solidaires doivent être à l'offensive. Expliquer dans chaque secteur où nous sommes les liens avec d'autres luttes, d'autres catégories, d'autres salariés, c'est préparer des luttes qui articulent critiques radicales du capitalisme à partir de ce qui est vécu tous les jours par les salariés. C'est ce vécu des conséquences des réorganisations permanentes qui nous permet de construire une solidarité des salarié-es et des luttes interprofessionnelles.



## Une nouvelle décision du conseil d'Etat très importante pour les fonctionnaires : le suicide ou la tentative de suicide d'un-e fonctionnaire sur son lieu de travail est un accident de service

Dans cette affaire une fonctionnaire territoriale avait demandé que sa tentative de suicide soit reconnue comme accident de service. Alors que la commission de réforme avait émis un avis favorable, l'employeur avait rejeté sa demande, refus confirmé par le tribunal administratif, ce qui a conduit l'intéressée à se pourvoir en cassation.

Le conseil d'Etat vient de lui donner raison, il a annulé la décision du TA et demandé à l'employeur de « réexaminer sa situation et d'admettre l'imputabilité au service de sa tentative de suicide. »

Au cas particulier la commission de réforme (instance obligatoirement consultée en cas de non reconnaissance par l'administration d'un accident de service ou de maladie professionnelle imputable au service) avait pourtant reconnu l'existence « d'un lien unique, direct et incontestable entre l'accident et le service » et conclu que la tentative de suicide était bien imputable au service.

Dans ses attendus le conseil d'Etat a considéré « qu'un accident survenu sur le lieu et dans le temps du service, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice par un fonctionnaire de ses fonctions ou d'une activité qui en constitue le prolongement normal présente, en l'absence de faute personnelle ou de toute autre circonstance particulière détachant cet événement du service, le caractère d'un accident de service ; qu'il en va ainsi lorsqu'un suicide ou une tentative de suicide intervient sur le lieu et dans le temps du service, en l'absence de circonstances particulières le détachant du service ; qu'il en va également ainsi, en dehors de ces hypothèses, si le suicide ou la tentative de suicide présente un lien direct avec le service ; qu'il appartient dans tous les cas au juge administratif, saisi d'une décision de l'autorité administrative compétente refusant de reconnaître l'imputabilité au service d'un tel événement, de se prononcer au vu des circonstances de l'espèce ».

Par ailleurs le Conseil d'Etat a considéré qu'exiger de la fonctionnaire la preuve que sa tentative de suicide avait eu pour cause certaine un état pathologique se rattachant lui-même directement au service n'était pas fondé dès lors que l'accident était survenu durant le service et sur le lieu de travail. Et que dans ces circonstances il appartenait au juge administratif d'apprécier au vu du dossier « si des circonstances particulières permettaient de regarder cet événement comme détachable du service ».

Ce jugement est très important car de fait il reconnaît que l'accident d'un fonctionnaire survenu sur le lieu de travail

et durant les heures de service est un accident de service, en l'absence de faute personnelle ou de circonstance montrant qu'il n'y a pas de lien avec le service.

Dans le secteur privé l'accident du travail est défini par l'article L411-1 du code de la Sécurité sociale : « Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise. » Si dans la fonction publique il n'existe toujours pas de définition légale de l'accident, ce qui contraint le fonctionnaire à apporter la preuve du lien avec le service, la jurisprudence la plus récente du Conseil d'Etat en admettant une conception beaucoup plus large qu'auparavant de l'accident de service (ce que vient confirmer ce jugement) s'est ainsi considérablement rapprochée de la notion d'accident du travail du secteur privé.

En effet dans une précédente jurisprudence le conseil d'Etat avait déjà considéré « qu'un accident survenu sur le lieu et dans le temps du service, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice par un fonctionnaire de ses fonctions ou d'une activité qui en constitue le prolongement normal présente, en l'absence de faute personnelle ou de toute autre circonstance particulière détachant cet accident du service, le caractère d'un accident de service ». Se reporter au bulletin n°27 de juin 2014

Ces différentes décisions devraient amener tout naturellement la fonction publique dans ses trois composantes à modifier les textes et à « Inscrire dans le statut général une définition de l'accident de service et de l'accident de trajet identique à celle du code de la sécurité sociale<sup>1</sup> » comme le recommande le rapport<sup>2</sup> de l'IGAS et du Contrôle général économique et financier remis en juin 2012. Or la direction générale de l'administration de la fonction publique n'a jamais voulu débattre de ce rapport, il va falloir lui forcer la main.

CE 16 juillet 2014 n°361820

1 Article L411-1 : « Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise ».

2 Rapport d'évaluation sur le régime des AT/MP dans la fonction publique juin 2012

## Le recours à l'expertise est possible même si l'exposition au danger a cessé

Dans cette affaire le CHSCT avait voté une délibération demandant le recours à un expert agréé pour évaluer le risque auquel avaient été exposés des salariés travaillant sur un site dont le sol était pollué et qui avait été utilisé à des fins de stockage de mobilier urbain.

Le recours avait été contesté par l'employeur aux motifs suivants :

- qu'un arrêté préfectoral avait certes déclaré le terrain pollué mais que ce dernier n'interdisait que les cultures, l'exploitation de l'eau et la réalisation de bâtiment à usage d'habitation... et « non pas la manutention en surface du terrain »,
- que le risque n'était plus actuel au moment de la demande du CHSCT,
- que le médecin du travail de la société ainsi que celui du propriétaire du terrain avaient conclu « à l'absence de danger pour les salariés ».

Au regard notamment des éléments suivants :

- qu'une partie du site avait abrité une société classée SEVESO II spécialisée dans la formulation et le conditionnement de produits phytosanitaires,
- que l'arrêté préfectoral avait bien interdit pour l'avenir un certain nombre d'activités sur ce terrain pollué,
- que l'employeur n'avait jamais informé les salariés ni le

CHSCT de l'existence de ces éléments polluants

- que les documents fournis par l'employeur « ne permettaient pas d'écartier tout risque pour la santé des salariés né de l'exposition aux produits dangereux ».

... les juges de la Cour de Cassation ont caractérisé l'existence d'un risque grave et actuel, ce qui justifie selon eux « une mission d'expertise permettant de rechercher si les salariés avaient pu être exposés à un danger et dans l'affirmative quelles mesures ils devaient prendre pour l'avenir ».

Rappel des textes : dans le privé comme dans le public le CHSCT peut faire appel à un expert agréé en cas de risque grave révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou une maladie à caractère professionnel constaté dans l'entreprise. Depuis 2012 une jurisprudence précise que « le risque doit être identifié et actuel ».

Cette jurisprudence est intéressante car elle affirme qu'il faut distinguer les notions de danger et de risque : l'exposition à des produits chimiques représente un danger en soi qui certes au cas particulier a disparu, mais le risque pour les salariés exposés à des produits polluants de développer ultérieurement des pathologies existe bel et bien.

Cass.soc.7 mai 2014, n°13-13561

## Négociation pénibilité dans le caoutchouc



L'obligation de négocier la pénibilité<sup>(1)</sup> au niveau des branches<sup>(2)</sup> a amené le patronat à ouvrir différentes «négociations» ces derniers mois dans plusieurs secteurs, notamment industriels. Ce fut notamment le cas dans la convention collective du Caoutchouc, où l'Union syndicale Solidaires est représentative depuis 2013, et dont la coordination Solidaires Caoutchouc est composée de trois structures membres : SUD-chimie, SUD-Michelin, Solidaires industrie.

Lors de la première CPP - Commission Paritaire Plénière - il y a quelques mois, la chambre patronale (composée des différentes organisations patronales) avait affiché une position très dogmatique, en refusant d'aborder toutes discussions sur l'aspect des «réparations», privilégiant l'aspect «prévention», en restant à la fois évasif et ne souhaitant pas articuler les deux dispositifs pourtant fortement liés. La réponse des organisations syndicales présentes dans la branche et donc représentatives au niveau national avait été sans ambiguïté : il n'était pas question d'ouvrir une discussion sur ces bases là, avec un projet d'accord uniquement sur l'aspect prévention mais se limitant à de grandes intentions générales («prévenir les risques» mais sans les identifier ou dire comment, ni aborder la question des moyens).

La dernière CPP qui s'est tenue avant l'été a été une parfaite démonstration de ce que peut-être le dialogue social, ou du moins son essence dans le cadre du système capitaliste : une façade où il faudrait se considérer comme des «partenaires sociaux», abandonnant toute idée d'affrontement avec le patronat, et où il serait possible de discuter sur les bases et intérêts de classe du patronat. Se limitant aux obligations légales de négociation, se retranchant derrière la mise en place à venir du compte pénibilité présentée comme un acquis, prétextant que le législateur avait déjà fait le nécessaire en la matière, la délégation patronale (SNCP et UCAPLAST) s'est bornée à quelques grands principes très flous. Les organisations syndicales, même si des divergences peuvent exister entre elles, ont pourtant affiché un profond désaccord avec la position patronale. A notre sens, il s'agit de trois problèmes majeurs :

- Tout d'abord, c'est la conception même du rôle des conventions collectives, et la remise en cause de la hiérarchie des normes : la convention collective est censée déroger au code du travail de manière plus favorable, et ne pas se cantonner au minimum légal voir moins, et prendre en compte les spécificités du secteur, dont le caoutchouc est à la croisée de la chimie et de l'industrie.

- L'aspect prévention présente un caractère certes important mais la vie quotidienne des salarié-e-s et de leurs représentant-e-s syndicaux CHSCT et CE (ou DP dans les plus petites entreprises) illustre bien les difficultés : la plupart du temps, dans les secteurs industriels, le CHSCT et le CE, dans

la prévention des risques, dans la consultation de l'organisation du travail (et plus que la consultation même se pose la question de comment travailler, la finalité, de la reprise en mains du travail et de l'outil de production) et dans leurs missions définies par le code du travail sont attaquées, limitées et entravées par les directions. Les instances existent, et même si elles ne bénéficient pas de prérogatives suffisantes (comme un droit de Veto au lieu d'un rôle essentiellement consultatif), elles sont méprisées à la fois par le patronat mais également par le gouvernement, empêchant régulièrement de pouvoir défendre les intérêts des salarié-e-s et de poser les bases de mobilisations solides. Les outils à disposition des équipes syndicales, comme les fiches produites par Solidaires<sup>(3)</sup>, doivent être liées à la volonté de construire le rapport de force également hors IRP - qui sont des outils et non une finalité.

- L'aspect réparations est essentiel dans nos secteurs : l'espérance de vie en bonne santé diminue, l'organisation de travail spécifique (postures, gestes répétitifs, travail posté, bruits, etc.) n'a pas besoin de longs discours ni de longues analyses pour rappeler que la pénibilité est de la responsabilité du patronat, et met en avant le «coût du capitalisme» (4) en matière de santé : les objectifs de compétitivité, de rendement, d'efficacité, de productivité sont pris au détriment des conditions de travail des salarié-e-s. Les capitalistes nous coûtent cher ! Le plus choquant restera l'analyse portée par le patronat, critiquée très violemment par Solidaires, la Cgt et Fo. La réunion s'est finie sur un débat houleux et scandaleux : la délégation patronale mélangeant réparations et compensations («les primes» en guise de la pénibilité et l'espérance de vie en moins !) et le refus de négocier sur cette partie notamment les départs anticipés, avec une phrase qui vaut d'être diffusée largement de la part du représentant de la **délégation patronale** : « l'espérance de vie n'est due en premier lieu au travail et sa pénibilité mais aux choix personnels du salarié et son mode de vie ». Une position qui en dit long sur le rapport entre capital et travail...

Cette situation, parmi tant d'autres, rappelle à quel point il est essentiel de pouvoir construire des mobilisations et de compter avant tout sur nous-mêmes, puisque législateur et patronat continuent à faire en sorte que nous perdions notre vie à la gagner. Le changement, c'est nous qui le ferons ! Prochaine CCP à la rentrée 2014...

(1) Loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014

(2) Les branches professionnelles regroupe les entreprises d'un mêmes secteur d'activité et relevant de la même CCN

(3) <http://www.solidaires.org/article47174.html>

(4) Campagne nationale de Solidaires «les capitalistes nous coûtent cher» : [www.coupspourcoups.solidaires.org](http://www.coupspourcoups.solidaires.org)

## Journées de travail en 12 Heures dans l'AP-HM : le Tribunal Administratif donne raison à SUD Santé - Sociaux 13



Le 1er avril 2010, alors qu'ils étaient en grève depuis le 15 mars, les personnels des urgences de La Conception se prononçaient à bulletins secrets et à 76,56% contre le choix de la direction de leur imposer le passage en 12 heures de leurs horaires de travail.

Bien que cet horaire, dérogeant aux termes de la loi, ne soit applicable que dans des circonstances bien précises, circonstances qui n'étaient pas réunies à La Conception, le Directeur Général de l'époque, revenant sur ses engagements, décidait de faire passer en force son projet. Première conséquence, les agents aguerris des urgences refusant de travailler en 12h00 ont dû quitter le service à contrecœur.

A la demande de l'Assemblée Générale des personnels, le syndicat SUD santé-sociaux saisissait aussitôt le Tribunal Administratif pour faire revenir l'AP-HM sur sa décision illégale.

Décret n° 2002-9 du 4 janvier 2002 :

« Toutefois lorsque les contraintes de continuité du service public l'exigent en permanence, le chef d'établissement peut, après avis du comité technique d'établissement, ou du comité technique paritaire, déroger à la durée quotidienne du travail fixée pour les agents en travail continu, sans

que l'amplitude de la journée de travail ne puisse dépasser 12 heures »

Circonstances qui n'étaient pas réunies aux urgences de La Conception.

**A l'issue de 4 ans de procédure le Tribunal Administratif de Marseille rend un jugement des plus clairs :**

L'AP-HM n'ayant pas fait la démonstration que les urgences de La Conception se trouvaient en situation de rupture du service public en permanence, elle ne pouvait faire appliquer cet horaire dérogeant. Se trouvent par là-même remis en question les choix de l'AP-HM dans sa gestion des personnels, la totalité des services passés à ce jour en 12 heures n'ayant jamais connu de rupture de la continuité du service public en permanence.

SUD Santé Sociaux le dit depuis toujours :

Les 12 heures ne sont qu'un moyen de réduire les effectifs et non pas une amélioration des conditions de travail pour les agents (argument de la direction), ni une amélioration de la qualité des soins.

Le patient risquant de trouver à son chevet, des personnels encore plus épuisés.

## Accident mortel d'octobre 2010 à l'atelier d'Ivry : la SNCF est condamnée !



La SNCF et le directeur d'établissement de l'époque ont été reconnus coupable d'homicide involontaire pour leur responsabilité dans l'accident mortel de Fabrice Stéphane Tchabert. Notre camarade avait été retrouvé mort électrocuté, le 26 octobre 2010, dans la locomotive sur laquelle il effectuait une visite de maintenance.

La SNCF est donc condamnée à payer une amende de 80000 euros, et à verser une indemnité de 25 000 euros au père de Stéphane. Le Directeur d'établissement de l'époque est condamné à une amende de 1000euros.

### Une responsabilité évidente

L'entreprise aura, tout au long du procès, cherché, avec acharnement, à se dédouaner de toutes responsabilités dans cet accident. Elle ne retiendra que la faute de notre camarade : l'utilisation d'une clé surnuméraire pour ouvrir une armoire électrique. Cela n'aura pas suffi à convaincre la justice !!!

Nous dénonçons, dès le début de cet accident, malgré les pressions pour nous faire taire : les manquements à la formation, et le peu de sérieux dans le suivi de celle-ci. Et, les conséquences néfastes des restructurations à marche forcée qui détruisent les fonctionnements collectifs du travail, comme nous avons connu ces dernières années à l'atelier d'Ivry.

L'enquête du CHSCT et du cabinet d'expertise a largement démontré que nous avions raison. Celle-ci a fait, de plus, ressortir entre autre, l'utilisation abusive de la polyvalence, par peur de la fermeture totale de l'atelier. Stéphane qui était mécanicien de métier, exerçait, ce jour là, un travail d'électricien qualifié, sans en avoir reçu la formation nécessaire.

Elle a aussi démontré que l'utilisation d'une clé surnuméraire, n'était pas une pratique déviante de Stéphane comme le défendait la direction, mais une pratique collective dans l'atelier, et connue.

### La contribution de tous

Pour nous, les cheminots d'Ivry, dès le début, nous n'avons pas cru à la fatalité. Cette condamnation est l'aboutissement

de notre volonté d'informer largement les cheminots sur tout ce qui a pu contribuer à un tel drame. Nous avons aidé les experts dans leur enquête pour le CHSCT et une délégation était présente au procès et au jour du délibéré, informant par SMS ceux qui n'avaient pu venir.

C'était pour nous le meilleur hommage que nous pouvions faire à notre camarade qui a payé chère de sa vie, les mauvaises conditions de travail que la direction nous impose.

### La sécurité l'affaire de tous

Si la sécurité est l'affaire de tous, parce qu'il s'agit notre vie et de celle de nos collègues, seule la direction a le pouvoir d'y mettre plus ou moins les moyens. Et par sa politique de réduction des coûts, la direction SNCF impose de plus en plus de restrictions de ces moyens.

La diminution des effectifs engendre le manque de formations ou celles-ci sont le plus souvent bâclées. Les plus jeunes «sont jetés» trop rapidement seuls à la production, sans avoir eu assez de temps pour acquérir, aux cotés des plus anciens, suffisamment d'expérience, et surtout une réelle conscience des dangers qui les entourent.

### C'était le cas de Stéphane.

En tirant notre réglementation du travail vers le bas, avec des amplitudes de travail plus longues, et en réduisant le nombre de repos la direction continue de dégrader nos conditions de travail et de sécurité. C'est malheureusement le sens de sa réforme ferroviaire, que nous avons raison de combattre.

Il n'y a donc rien à attendre de la SNCF, malgré ces condamnations, même si c'est mieux quand la justice nous donne raison. A la suite d'un tel drame, les choses s'améliorent, un temps, mais très vite elles se dégradent de nouveau. C'est bien sur l'action collective qu'il nous faut compter, pour imposer des effectifs suffisants qui apporteront une réelle amélioration de nos conditions de vie et de travail. C'est aussi en luttant ensemble qu'on imposera les moyens techniques et humains nécessaires pour que la sécurité repose le moins possible sur notre seule vigilance.

Voir aussi notre article du n°27 : accident mortel à la SNCF, p5

## France TV condamnée pour harcèlement moral



« La Cour condamne la société France Télévisions à verser à Madame S. la somme de xxxxx euros à titre de dommages-intérêts en réparation du préjudice subi du fait du harcèlement moral et du manquement de l'employeur à son obligation de sécurité de résultat (...)

La Cour déclare recevable l'intervention du Syndicat National des Journalistes, condamne la société France Télévisions (...) en réparation du préjudice porté aux intérêts de la profession. » Ces condamnations sont extraites d'un arrêt éditant de la Cour d'Appel de Paris, rendu le 9 avril dernier. Cet arrêt est aujourd'hui définitif, France Télévisions ayant renoncé à se pourvoir en cassation.

Il rend enfin justice à une de nos consoeurs, rédactrice en chef, harcelée pendant plusieurs mois dans une station ultra-marine de France Télévisions. Cette journaliste a traversé une période professionnelle et personnelle très éprouvante, comme le rappelle le jugement : « le lien entre le harcèlement moral subi par la salariée et la dégradation de son état de santé est établi par les certificats médicaux versés au dossier ».

Le jugement, accablant pour la direction, établit que cette dernière « n'a pris aucune mesure pour faire cesser les agissements de harcèlement moral dont elle était informée ». Notre consoeur, dont la situation professionnelle était rendue intenable (mises en cause permanentes, attaques sans fondements), avait pourtant alerté sa hiérarchie et la DRH.

La direction de France Télévisions n'a jamais pris les mesures appropriées. Pire, la journaliste victime a été relevée de ses fonctions et mutée !

Dans cette affaire, le SNJ s'est constitué partie intervenante, en raison de « l'atteinte aux intérêts matériels et moraux de la profession de journaliste ». La Cour d'Appel nous a entièrement donné raison, en jugeant cette intervention recevable et en condamnant France Télévisions à payer au SNJ les dommages et intérêts demandés.

Cette décision de justice permet de lever le voile sur des pratiques brutales que le SNJ dénonce depuis plusieurs années. Ces agissements, qui coûtent très cher à l'entreprise, sont enfin sanctionnés par la justice. Pour justifier cette lourde condamnation, la Cour d'Appel détaille des méthodes honteuses de cadres de direction, certains étant nommés dans le jugement. Aujourd'hui, ils exercent toujours des fonctions d'encadrement quand notre consoeur, elle, n'a toujours pas retrouvé de poste correspondant à sa qualification, plus de trois ans après les faits !

Au moment où France Télévisions est en grande difficulté, la priorité de nos dirigeants serait donc de « couvrir » des hauts cadres et leurs pratiques. Quoi qu'il en coûte à l'entreprise. Ces fautes managériales mettent en danger France Télévisions et ses salariés, il est plus que temps d'y mettre fin ! Le Syndicat National des Journalistes est prêt à assister toutes celles et ceux qui, victimes de ces injustices et de ces méfaits, voudraient en demander réparation devant les tribunaux.



## Inégalités sociales et santé au travail

Face à ces inégalités l'enjeu est de construire de la mobilisation sociale et de les rendre visibles. En effet, sur les questions de santé et de conditions de travail, le compromis et le chantage entre les questions d'emploi et la préservation de la santé des salarié-es conduisent souvent les organisations syndicales à privilégier l'emploi. Pour Solidaires, nous avons acté collectivement l'enjeu central de la santé au travail et nous avons relevé plusieurs enjeux pour y parvenir.

Le premier enjeu que nous avons essayé de construire, c'est celui de la mise en visibilité. Il y a toujours pour les salariés un enjeu de mettre en visibilité l'altération de leur santé en lien avec le travail, que ce soit la souffrance au travail ou l'amiante, et il y a toujours en face la même stratégie patronale de nier la réalité des faits, de renvoyer à des expertises ou à des contre-expertises cette question, il y a donc toujours la volonté de nier ce lien entre santé et travail. Cet enjeu de la mise en visibilité, et donc le combat contre l'hégémonie culturelle que peut avoir le capitalisme sur ces questions là, est un enjeu premier pour le mouvement syndical quand il veut prendre en charge cette question.

Le deuxième enjeu, c'est la compréhension et le partage dans nos organisations syndicales de cet enjeu là. Il nous semble important de nous donner les moyens d'empêcher la spécialisation qu'il peut y avoir sur ces questions, la « compartimentalisation » dans les CHSCT et enfin l'étanchéité qu'il peut y avoir entre les camarades qui agissent dans les CHSCT et les autres camarades dans l'organisation syndicale. Ce même partage doit aussi se faire en interprofessionnel. Cet enjeu est un point important sur lequel on doit s'appuyer si on veut arriver à construire de la mobilisation collective. Pour arriver à avancer sur ces questions, nous multiplions les journées « Et voilà le travail » en essayant d'avoir à chaque fois un brassage de militants de Solidaires issus de différents secteurs afin de construire ensuite de l'action syndicale sur ces enjeux.

Pour tracer ces perceptives, le troisième enjeu est la formation syndicale : pour faire en sorte que le CHSCT soit pris comme un outil de combat et non pas comme un endroit où il pourrait y avoir un consensus entre le patron et les représentants syndicaux. S'il doit y avoir des formations spécifiques pour les représentants aux CHSCT, nous devons être aussi en mesure d'offrir des formations sur les enjeux de santé au travail pour l'ensemble des militants syndicaux, c'est le cas notamment à travers la formation sur les pressions et la souffrance au travail qui s'adresse à tous les militants.

Le quatrième enjeu, c'est de ne pas rester cloisonné dans ce que nous faisons à Solidaires, mais de construire en réseau pour agir autour de ces enjeux, si les objectifs sont partagés bien sûr, parce qu'il faut être en capacité d'agir à l'intérieur des entreprises, bien sûr, mais aussi de s'appuyer sur des soutiens extérieurs. L'expérience des différentes luttes démontre qu'à chaque fois s'est posée la question de pouvoir agir et être porté par un soutien externe. C'est ce travail commun qui permet d'avancer dans la construction de la mobilisation sociale pour la défense de la santé des travailleurs. Le bulletin « Et voilà » est un des outils qui participe à la construction de ce réseau de mobilisation sociale.

Le 6ème congrès de Solidaires qui s'est tenue du 2 au 6 juin 2014 à Dunkerque, a été l'occasion d'enrichir et de poursuivre les travaux engagés par Solidaires autour des questions de santé et de conditions de travail, appuyés notamment par la résolution adoptée au congrès de Villefranche-sur-Saône. Ainsi d'une part un travail important a été effectué par les équipes syndicales pour que les enjeux de santé et de conditions de travail irriguent l'ensemble des résolutions débattues et, d'autre part, la commission santé et conditions de travail a organisé une table ronde sur le thème « Inégalités sociales et santé au travail ». Pour cette dernière nous avons invité deux chercheurs engagés avec lesquels nous travaillons et luttons de manière régulière et qui ont accompagné nos actions et formations syndicales. Il s'agit d'Annie Thébaud Mony, directrice de recherche honoraire, à l'INSERM/GISCOP93, Université Paris 13 et de Philippe Davezies, enseignant-chercheur en médecine et santé au travail, à l'Université Claude Bernard Lyon 1.

Ces questions d'inégalités sociales en matière de santé au travail sont centrales pour notre syndicalisme. En France, si on examine l'évolution du taux annuel de mortalité précoce par cancer, nous constatons qu'en 1980 il était 4 fois plus élevé chez les ouvriers que chez les cadres et professions intellectuelles mais qu'en 2010 il est désormais 10 fois plus élevé chez les ouvriers que chez les cadres et professions intellectuelles. La France détient le record européen d'inégalité de mortalité masculine par cancer avant 65 ans. Ils entraînent de 125 000 à 145 000 décès par an.

Contrairement à certains qui voudraient faire croire que ces inégalités s'expliqueraient par les comportements individuels (tabac, alcool) ou par des facteurs génétiques, nous pensons qu'elles s'expliquent notamment par :

- les inégalités dans la répartition des risques entre travailleurs statutaires et travailleurs extérieurs ;
- des dispositifs réglementaires de prévention mis en échec ;
- l'invisibilité des atteintes à la santé liées au travail ;
- l'érosion des droits individuels et collectifs des salariés par rapport à l'information sur les risques du travail, la prévention et la réparation.

Les inégalités face aux risques de cancer sont les conséquences de l'invisibilité sociale et culturelle de l'exposition professionnelle aux cancérigènes et du poids de la précarisation du travail et de la sous-traitance des risques dans la production des inégalités de cancer. A cela s'ajoutent des inégalités face à l'indemnisation des cancers professionnels qui s'appuient sur un modèle historique « excluant » sans rapport avec l'évolution des connaissances et des conditions de travail et l'influence du cumul des inégalités sociales dans le (non) accès au droit de la réparation.

S'ajoutent des inégalités de genre appuyées sur un déficit de connaissances et des inégalités face à la réparation et des inégalités associées aux processus de mondialisation, c'est l'invisibilité des cancers professionnels chez les migrants rentrés au pays, le transfert des productions toxiques = transfert de l'épidémie de cancer vers l'Asie, l'Afrique, l'Amérique Latine et l'exportation de la gestion des déchets vers l'Afrique et l'Asie (ex: démantèlement des navires, des batteries et des ordinateurs).



## Congrès addictologie et travail



Les 7 et 8 avril 2014, le 1er congrès « addictologie et travail » s'est réuni à Monttrouge (92) à l'initiative de l'ADDITRA (Addictologie et Travail) et en partenariat avec la MILDT (Mission Interministérielle de Lutte contre les Drogues et les Toxicomanies). Pour la première fois, 900 personnes, chercheurs en sciences du travail, addictologues, médecins et infirmiers du travail, intervenants en prévention des risques professionnels, associations, syndicats, institutions, salariés, employeurs, DRH et étudiants ont débattu des relations entre consommation de substances psycho actives et travail.

On entend par Substances Psycho Actives (SPA) : tabac, alcool, café, médicaments psychotropes (anxiolytiques, hypnotiques, antidépresseurs), analgésiques, cannabis, cocaïne. Dans une société de l'« hyperconsommation » et de l'« hypersollicitation », leurs consommations progressent globalement, notamment dans le monde du travail.

Paradoxalement, il existe peu ou pas de connaissances scientifiques sur les liens entre les usages de SPA et le travail. De même, dans l'entreprise, la prévention est trop souvent réduite à de la prévention tertiaire, au mieux secondaire.

Les enjeux sont les suivants : mise en place d'actions publiques et de véritables politiques de prévention dans les entreprises, basées sur un approfondissement des connaissances scientifiques en la matière. Mais ces actions ne seront possibles que si tous les acteurs de l'entreprise, notamment les directions, acceptent de lever le déni sur les liens indubitables entre usage de SPA et travail.

Une des premières tâches à entreprendre est donc de comprendre les usages des SPA du point de vue de la recherche scientifique, pour ne pas centrer l'approche uniquement sur le profil des consommateurs. Les causes actuellement connues sont certes à trouver du côté des modes de vie des individus mais il convient également d'analyser l'origine professionnelle de ces usages : stress, organisations du travail, habitudes sociales, climat relationnel...

Dans cette optique, un projet de recherche est en cours : il s'agit du programme « PREVDROG-PRO ». Ce programme a entamé des recherches sur les usages de SPA en lien avec le travail. Déjà 66 entretiens individuels et 15 entretiens collectifs, représentant un échantillonnage de différents milieux professionnels, ont permis d'aborder les questions des usages des SPA, du sens du travail, de les relier et de déboucher in fine sur une réalité fonctionnelle et non morale.

Cette première approche permet de s'engager sur la voie de la prévention en entreprise.

On constate actuellement que les directions d'entreprise se contentent d'élaborer des protocoles, de vérifier l'application de la réglementation et de gérer les situations individuelles. Ce faisant, elles ne prennent pas le temps de l'évaluation du travail. Tout au plus des groupes de prévention alcool sont mis en place. Ces derniers, après avoir sensibilisé

les personnels sur les conséquences des mésusages des SPA en matière de santé, sur la responsabilité individuelle, bref tout ce qui touche de près ou de loin à la gestion, se trouvent dans une impasse en matière de prévention du risque, car ces actions se trouvent désarticulées du terrain, de la réalité du travail. Les addictions y sont uniquement attribuées au mode de vie de la personne et les liens avec le travail totalement euphémisés. Cela procède d'une conception hygiéniste de la santé au travail qui doit être dénoncée et combattue.

Or, les transformations du travail de ces dernières années avec la montée de la souffrance au travail, révèlent des prescriptions qui sous-estiment le travail réel, les exigences croissantes et la baisse des moyens, qui conduisent les salarié(e)s à simuler leur conformité par rapport aux attendus, à dissimuler la réalité du travail et à consommer des SPA. Ces phénomènes contribuent in fine à favoriser le présentisme dans l'entreprise et à permettre aux salariés en souffrance ou en difficulté de se maintenir dans l'activité (par exemple : antidépresseurs pour tenir face à la pression des indicateurs, analgésiques pour faire face à la douleur en cas de TMS).

Il se dégage plusieurs voies possibles pour agir vers la prévention :

- reconnaître d'abord que cet usage peut apporter des bénéfices pour la personne : d'un côté productivité, présentisme et de l'autre plaisir ;

- dépasser les cas individuels : l'individu qui consomme ces substances serait malade, et révèle les coulisses des milieux professionnels. Cela conduit à un clivage au sein des collectifs de travail : le problème c'est l'autre, ce qui préserve une certaine fiction de la maîtrise du travail ;

- ne pas s'enfermer dans une imputation causale alors que l'étiologie est double : à la fois il peut s'agir de problèmes personnels mais également de problèmes liés au travail. Il faut donc toujours retenir les deux comme hypothèse. Il ne faut pas délocaliser l'origine des problèmes hors du travail en ne retenant que la vulnérabilité supposée de certains comme origine unique aux usages de SPA ;

- il faut donc passer de l'évaluation des personnes à l'évaluation du travail, de l'activité. Il s'agit d'ailleurs d'un constat que l'on peut élargir à la santé au travail en général : sur des dossiers tels que RPS, addictions, les acteurs en entreprise perdent de vue le travail, des exigences qu'il opère et donc des conséquences sur les salarié(e)s. Seule une analyse du travail peut conduire à réaliser de la prévention primaire !

- cette analyse du travail permet à la fois de comprendre les phénomènes en jeu mais également d'introduire un débat à partir de données collectives, alors qu'une approche strictement individuelle ne peut le permettre. C'est le rôle primordial du CHSCT qui peut ainsi agir en prévention en déconstruisant des cadres de travail délétères.

Le succès de ce congrès a conduit les organisateurs à programmer d'ores et déjà une deuxième session pour 2016.

Les vidéos sont accessibles sur le site de l'Additra : [http://www.additra.fr/crbst\\_26.html](http://www.additra.fr/crbst_26.html)



## Le travail de nuit en 2012 : Essentiellement dans le tertiaire

En 2012, 15,4 % des salariés (21,5 % des hommes et 9,3 % des femmes), soit 3,5 millions de personnes, travaillent la nuit, habituellement ou occasionnellement. C'est un million de salariés de plus qu'en 1991, l'augmentation étant particulièrement forte pour les femmes.

Le travail de nuit est le plus répandu dans le tertiaire : il concerne 30 % des salariés dans la fonction publique et 42 % dans les entreprises privées de services. Conducteurs de véhicules, policiers et militaires, infirmières, aides-soignantes et ouvriers qualifiés des industries de process sont les cinq familles professionnelles les plus concernées par le travail de nuit. Les intérimaires, les hommes trentenaires et les

femmes de moins de 30 ans travaillent plus fréquemment la nuit.

À autres caractéristiques comparables, les salariés qui travaillent la nuit ont une rémunération plus élevée mais des conditions de travail nettement plus difficiles que les autres salariés : ils sont soumis à des facteurs de pénibilité physique plus nombreux, une pression temporelle plus forte, des tensions avec leurs collègues ou le public plus fréquentes.

Télécharger l'étude sur le site de la DARES : <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2014-062.pdf>



publication de la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

## Sur la violence managériale

### Comprendre les pénibilités du travail et de l'emploi en centre commercial

**Rachid Bouchareb**

La violence est un mot courant qui donne l'impression de comprendre de quoi il s'agit ; il y aurait d'un côté des comportements violents et de l'autre des stigmates de cette violence. Mais dans le monde du travail que représente le centre commercial, la violence constitue un processus multiforme où les relations marchandes favorisent des situations de violence permanente à l'encontre des employé-e-s sans que l'on arrive à en apprécier les ressorts fondamentaux, au-delà de la violence plus visible des clients. Ainsi, les pénibilités du travail et de l'emploi y sont rarement pensées comme résultant de la violence managériale, que ce soit les TMS ou bien l'épuisement moral. La problématique de ce texte fondée sur une enquête qualitative auprès d'employé-e-s de centre commercial en France (boutiques, hypermarché, grand magasin, fast-food, cinéma) s'intéresse à l'indifférence managériale à l'égard de l'usure du corps au travail et encore plus de la dignité humaine. Nous considérons que les pratiques managériales, en stigmatisant toute résistance à la relation salariale, visent à habituer les employé-e-s à des conditions physiques et psychologiques de travail toujours plus pénibles, cela « au nom du client ».

La violence managériale spécifique à ces espaces marchands repose sur des rapports sociaux de domination fondés notamment sur le sexe et l'âge, les secteurs du commerce de détail et de la restauration rapide, en particulier, employant une majorité de femmes et de jeunes. Leur expansion depuis les années 1980 a façonné ce type de main-d'œuvre, sortant du système scolaire ou en cours d'études, confrontée à une violence symbolique dans l'acceptation des conditions de travail et d'emploi.

À partir de plusieurs situations de travail, nous développerons quatre aspects significatifs des relations entre violence managériale et pénibilités du travail et de l'emploi : un travail dans les services qui s'« ouvrière » (1), l'impossibilité et/ou la difficulté de faire correctement son travail (2), la crainte de la sanction comme revers de la responsabilisation (3), et un contrôle managérial permanent (4).

#### Plus ouvrier-e qu'employé-e de commerce

Contrairement à l'image enchantée d'une autonomie que procurerait la relation de service en magasin, le travail des « cols blancs » se compose d'une importante activité de manutention des produits en dehors et encore plus pendant les horaires d'ouver-

ture (mise en réserve, port des colis, mise en rayon, rangement, aller/retour entre la boutique et la réserve...). La relation de service au client demeure aléatoire car dépendante d'une organisation du travail qui évolue au cours de la semaine et de l'année, ainsi les périodes de rush assignent davantage à une activité d'exécution monotone. Le statut d'employé, malgré l'appellation managériale – conseiller en vente – représente une contrainte sur l'initiative individuelle qui le rapproche d'une condition ouvrière : « *C'est toujours pareil dans une journée de vente* » (vendeuse à temps partiel, 23 ans, petite boutique, Paris) ; « *Sur une journée de 8 heures, il y a au moins 4 heures de manutention* » (vendeur, 20 ans, grand magasin, Lyon). L'organisation du travail est en effet très codifiée par la planification horaire décidée chaque semaine par le manager en charge de la gestion des unités de vente.

« *Tout est contrôlé, on a un temps limite pour faire les choses. Donc, si on te dit 't'as trois quarts d'heure pour ranger un rayon bébé, bah tu as trois quarts d'heure, qu'il soit en foutoir ou pas, on ne va pas regarder, tu auras trois quarts d'heure. [...] Notre pause, on n'a même pas le droit de dire, 'bah tiens je vais me décaler d'un quart d'heure hein plutôt que d'aller manger'. Non ! On a trois quarts d'heure à midi, et un quart d'heure l'après-midi* ». (Vendeuse, 30 ans, boutique d'enseigne, Namur)

Mais la division des tâches s'accompagne d'une pression temporelle importante, avec notamment l'obligation presque simultanée de répondre aux flux de clients et d'effectuer l'approvisionnement et le rangement des rayons. L'enjeu managérial, que représente la régulation du flux de clients dans une surface de vente plus restreinte, explique ce cumul de contraintes. L'augmentation de l'automatisation du travail logistique des marchandises avec le flux tendu (stock limité et approvisionnement quotidien selon les ventes) a diminué la spécificité du vendeur, dans sa relation directe au client, et l'a au contraire spécialisé dans la préparation de vente de produits standardisés suivant un rythme de travail intense pour le corps : station debout, piétinement.

« *Oui, l'essentiel des problèmes, c'est ça, le dos pour les logisticiens et les libraires qui portent des charges en permanence* ». (Employée, 30 ans, grand magasin de biens culturels, Lyon)

Le travail devient de fait plus physique avec les exigences de l'organisation marchande tant c'est le rythme des ventes qui

#### L'INVITÉ

Rachid Bouchareb sociologue au Centre de Recherches Sociologiques et Politiques de Paris - Genre, Travail, Mobilités, a comme champs de recherche les conditions de travail dans les services, les pratiques managériales dans la distribution de masse, les temps de travail (normes de disponibilité) et les temps sociaux. Il est l'auteur d'une thèse intitulée « Statut au travail infériorisé et conflictualité salariale. Des employé-e-s de boutique en France et en Belgique », soutenue en 2010.

devient, pour le manager, le déterminant d'une organisation flexible du travail et de l'affectation aux tâches.

### Impossibilité et/ou difficulté de faire le travail exigé

Le management moderne de la mise au travail est de plus en plus facilité par la précarisation des emplois et la fragilisation de salariés confrontés à la peur de perdre leur emploi. En cela les trajectoires féminines d'emploi, majoritaires dans ces emplois de (re)présentation et en interaction directe avec la hiérarchie, sont marquées par une double pénibilité, de l'emploi et du travail, l'une étant la condition de l'autre. L'insécurité de l'emploi (conserver son poste, éviter un déclassement) permet ainsi une intensification managériale du travail afin de montrer que l'on peut suivre un rythme élevé de travail (travailler dans l'urgence, montrer que l'on est à la hauteur), ce qui génère un stress permanent.

La polyvalence exigée, qui devient une norme d'activité dans ces emplois, conduit à intensifier les tâches et redoubler les contraintes et les pénibilités physiques et relationnelles. En effet, dans ces conditions de multiples activités, souvent simultanées, les relations avec la hiérarchie et les injonctions à avoir une attitude de service, créent en permanence une situation de *double bind* (des *injonctions contradictoires*). Cela se manifeste par une impossibilité de répondre efficacement à des attentes contradictoires au quotidien, tant il s'avère difficile de se concentrer sur une tâche tout en étant perturbé tant par les sollicitations tant de la hiérarchie (changement rapide de poste, fin de journée...) que des clients qui réclament une réponse rapide à leur demande.

« Il [manager] dit qu'il faut d'abord un agent au comptoir en train de vendre et après vous allez chercher... mais quand y a plus [de marchandises] il vient nous voir pour nous dire mais pourquoi vous ne remettez pas des bouteilles de coca. Et là on lui dit qu'on n'a pas eu le temps. Il dit 'bah vous gérez quoi' ». (Employée de comptoir, cinéma, 26 ans, Lyon)

La rentabilité forme bien la matrice des rapports de travail : les employé-e-s de commerce ne peuvent échapper aux pressions constantes « au chiffre » qui se vérifient par un encadrement de proximité très pesant en termes de valorisation du temps travaillé (changements de tâches, horaires variables). Par les contraintes de rationalisation temporelle, les employé-e-s ont l'impression d'être infantilisé-e-s (« l'impression d'être encore à l'école »), et de ne pas savoir gérer leur temps de travail ou ne pas inciter les clients à consommer. Le travail exigé devient plus difficile à atteindre tant il dépend d'un jugement managérial aléatoire.

### La crainte de la sanction : revers de la responsabilisation

La responsabilisation des salariés est une autre caractéristique des modalités contemporaines de mise au travail. L'employé est sommé de « prendre des initiatives », résoudre lui-même les problèmes de son poste et savoir anticiper le service au client. Les employé-e-s travaillent cependant dans la crainte de ne pouvoir assumer ces injonctions qui se voient contredites par l'action managériale quotidienne. Ainsi agir contre sa volonté en ayant peur d'être sanctionné (peur des critiques) constitue une situation fréquente de violence ayant trait à la définition courante de la *contrainte* : « agir sur quelqu'un ou le faire agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation ».

Enquêteur : T'arrive-t-il de moins en faire ?

« Bah, à 22 heures, ils voient bien que je ne peux autant travailler, malgré cela, ils mettent personne en plus, ils veulent me faire craquer... ». (Employée de comptoir dans un cinéma multiplexe, 26 ans)

La crainte de la sanction hiérarchique, notamment par l'usage de remarques dévalorisantes souvent en présence des clients, se ressent y compris lors des temps de pause censés permettre au salarié de récupérer :

Tu penses toujours au travail ?

« Je sais que si je suis en pause, je me dis si je pars maintenant, je sais ce que je vais avoir à faire en revenant, voir qui est là cet après-midi pour m'aider, si je sais qu'elle [une collègue] va rien faire, je vais retrouver tout à sa place, des trucs comme ça. Finalement, t'es pas en pause, tu réfléchis déjà à comment gagner du temps pour pas te faire engueuler, donc, y a pas de moment où

tu penses à rien ou tu fais le vide. Au comptoir on est un ou deux, tandis qu'à l'accueil ils sont au moins trois. Il vaut mieux qu'on soit deux pendant 15 minutes que plutôt une qui galère toute seule 45 minutes ».

Une telle gestion managériale par sous-effectif isole les salariés qui endurent ainsi en silence et entrent difficilement en relation avec d'autres collègues tant la division fonctionnelle et spatiale du travail est forte : « On n'a pas le temps d'être pré-occupé par les autres » (caissière, 40 ans, hypermarché, Lyon) ou « la responsable adjointe a le droit de faire ça alors que la vendeuse n'a pas le droit » (vendeuse, 23 ans, Paris). Cette réalité proche d'une organisation taylorienne du travail empêche une prise de distance sur l'activité et le développement de relations solidaires de travail.

### Un contrôle managérial permanent

La surveillance hiérarchique est un trait spécifique de ces lieux de travail où la proximité dans de petits espaces influe sur les relations de travail. Les pratiques managériales peuvent passer d'un style de *fausse proximité* pour gagner l'adhésion de jeunes salariés ou maintenir une pression jusqu'à une répression plus directe via divers modes de sanction selon les situations. Le cumul des contraintes marchandes et industrielles (Gollac, Volkoff, 2000), par les contradictions managériales qui en découlent (passer d'une activité à une autre sur le champ) mais qui sont occultées par le recours à une rhétorique particulière, génère plus de travail sous pression car les salariés savent toujours qu'ils risquent des sanctions (horaires plus flexibles, plus de manutention, contrainte au départ). L'absence de soutien hiérarchique, notamment lors de conflits avec les clients, est perçue comme une injustice qui fragilise leur santé psychique.

« Une télé cassée, une chaîne hifi fendue ou... oui là la direction portera plainte contre le client, pour dégradation de biens. Par contre, les salariés, lui c'est un être humain il est capable de gérer la situation, et il doit gérer la situation !. Donc c'est un petit peu particulier, parce que de toute façon dans les situations de stress comme ça on ne sera pas soutenu, jamais jamais on n'est soutenu ! ». (Employée, grand magasin de produits culturels, 28 ans, Lyon)

Cette ambiance de travail dans les magasins résulte d'une indifférence à l'égard de l'humain et d'un contrôle accru de la force de travail. La souffrance au travail s'exprime notamment par des situations émotionnelles très fortes – crise de larmes, crise de nerfs – selon le type d'interaction. L'invisibilité des émotions (devoir les contenir notamment) vient ici redoubler l'invisibilité du travail des femmes et des qualifications qu'elles déploient pour faire face à de telles épreuves du travail.

### Conclusion

C'est au nom d'une représentation banalisée – plus de clients, donc plus de ventes et plus de chiffre d'affaires – que les rapports de violence au travail se perpétuent, quel qu'en soit le prix. La violence de la relation salariale est ainsi liée à l'exercice d'un contrôle managérial des subordonnés devant se conformer activement aux valeurs de l'entreprise – rentabilité, « client roi » – et travailler plus intensément sous un statut d'emploi plus inégalitaire du point de vue de la rétribution financière de l'effort au travail.

Mais la violence managériale dans ces espaces marchands est bien ce qui semble le moins visible si l'on se focalise sur la seule relation au client. C'est bien davantage les modes ordinaires de répression managériale et l'indifférence aux corps éprouvés qu'il importe de reconnaître et de combattre.

### Bibliographie

- Arnaud et al., 2013, « Les risques professionnels en 2010 : de fortes différences d'exposition selon les secteurs », Dares Analyses, février, 10.  
Bourdieu P., 1994, Raisons pratiques, Le Seuil.  
Gollac M. et Volkoff M., 2000, Les conditions de travail, Paris, La Découverte, coll. Repères.  
Guignon N., 2008, « Risques professionnels : les femmes sont-elles à l'abri ? », Insee, Femmes et hommes – regards sur la parité, 51-63.  
Guignon N. et al., 2008, « Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003 », Premières Synthèses, 22.1, mai.

Le syndicat Sud BPCE a été contacté par un collègue d'une agence « Venez nous voir, on n'en peut plus, il se passe des « trucs » pas acceptable ! On en a marre. »

Le Directeur d'Agence (DA) avait un comportement que l'on peut qualifier de « hors jeu » comme la direction le dit elle-même dans sa charte du management.

Ce collègue nous a raconté qu'il subissait de la part du directeur d'agence des remarques déplacées, une surveillance permanente, des reproches quotidiens, et encore ce n'était pas lui qui subissait le plus parmi l'équipe !!

Notre première réaction a été de le diriger vers la médecine du travail afin qu'il fasse constater son état de santé qui se dégradait !

Nous sommes allés faire une visite d'agence (une déléguée du personnel accompagnée d'un délégué syndical) pour rencontrer l'ensemble des collègues de l'agence afin de pouvoir percevoir ce qui s'y passait, DA inclus.

Nous avons constaté que le climat était tendu dans l'agence, les collègues avaient peu de temps à nous consacrer, des discussions à demi mots, des confidences en chuchotements pour ne pas être entendus par le DA qui surveille tout ce qui se passe sur le moniteur vidéo de son bureau.

Nous avons effectivement constaté un climat de mal être. Nous informons alors les collègues de cette agence qu'ils peuvent exercer un droit de retrait si la situation le nécessite, si l'un d'entre eux se sent en danger sur un instant T, car parfois les affrontements avec le DA peuvent être éprouvants. Ces collègues nous disent avoir rencontré la médecine du travail et qu'ils ont déjà parlé de cette souffrance au travail.

Quelques semaines plus tard, une des collègues de l'agence qui a l'habitude de « tenir tête » à ce DA, va exploser de colère et être tentée d'agresser son DA tellement la limite de l'inacceptable est atteinte ! Elle s'est senti l'envie de lui planter une paire de ciseaux entre les yeux (ce sont ses mots). Elle s'est ressaisie et a eu le réflexe d'exercer son « droit de retrait ». Elle a donc envoyé un mail au supérieur hiérarchique de son DA pour lui expliquer la situation et l'avertir qu'elle quittait l'agence sur le champ pour aller chez son médecin.

Le N+2 l'a contacté pour la rencontrer, ce qu'elle a accepté. La collègue avait écrit 8 pages de ce qu'elle avait subi, entendu, vécu, supporté ! Elle a témoigné de ses écrits auprès de ce directeur de secteur, qui l'a écouté, rassuré et elle s'est sentie comprise avec l'espoir que son DA allait être sanctionné pour son comportement inacceptable envers elle mais aussi envers le reste de l'équipe.

Seulement, elle a été contactée par téléphone par la direction qui lui a proposé un entretien entre elle, son DA, le directeur de secteur et un représentant de la DRH et à la fin de l'entretien téléphonique on lui précise que « c'est sa parole contre celle de son DA » ! Et là c'est l'effondrement ! C'est à ce moment là qu'elle a failli perdre pieds et qu'elle aurait pu mettre sa vie en danger ! Elle s'est sentie « jetée dans la cage aux lions » ! Elle a ressenti un moment de flottement, de décrochement, de vide qui a duré quelques secondes mais qui l'a submergé, elle aurait pu commettre l'irréparable. Heureusement l'image de ses enfants et de son mari lui est venue et lui a permis de se ressaisir.

Elle a pris conscience à ce moment là qu'elle allait avoir besoin d'aide et nous a donc contacté. La priorité était sa santé et celle des collègues de l'agence. Nous avons très longuement et très souvent parlé par téléphone afin d'évacuer et d'analyser la situation. Nous avons ensuite contacté les autres collègues de l'agence pour nous assurer de leur santé et leur signaler qu'ils pouvaient nous joindre à n'importe quel moment s'ils en avaient besoin et que le syndicat s'occupait de leur souffrance.

Nous avons aussitôt contacté le DA par mail pour lui demander de le rencontrer le plus rapidement possible, ce que ce dernier a refusé.

Nous avons compris aux récits des collègues que nous étions en face d'un pervers narcissique et que la situation était très grave.

Nous avons donc décidé collectivement au sein de la section syndicale de déclencher un droit d'alerte sur l'agence (dans le cadre du mandat de délégué-e du personnel). Nous avons rédigé ce droit d'alerte, puis nous avons demandé un entretien avec le DRH de l'entreprise afin d'inscrire ce droit d'alerte au registre des incidents graves et imminents (pour la petite anecdote le DRH n'a pas pu nous présenter ce registre car il ne savait pas où il se trouvait). Nous lui avons donc remis en main propre le droit d'alerte rédigé et lui avons demandé d'apposer sa signature sur l'exemplaire que nous gardions. L'inscription au registre a été faite quelques jours plus tard.

Le DRH nous écoute longuement et nous lui détaillons la situation en insistant bien sur l'échange téléphonique entre la collègue et son service qui a été plus que lamentable en terme de prévention des risques psychologiques. Il décide de mener l'enquête lui-même. Nous fixons une date pour cette enquête commune.

Avant cette date nous proposons à l'équipe de l'agence de les rencontrer pour leur expliquer que ce moment d'enquête risque d'être pénible et difficile à vivre pour certain ou pour tous et qu'il nous paraît préférable d'en discuter tous ensemble. Un seul collègue n'a pas participé à cette rencontre. Ce collègue est jeune, en CDD et s'entend plutôt bien avec le DA qui lui apprend son métier et avec qui il n'a pas de souci.

Il nous dit ne s'être aperçu de rien et n'avoir rien entendu ! Le reste de l'équipe ne lui en tient pas rigueur, ce jeune souhaite décrocher un contrat à durée indéterminée.

Nous écoutons les collègues très longuement nous confier ce qu'ils ont vécu comme souffrance en tant que victimes d'un harceleur « pervers narcissique » et incompetent. Cette rencontre a été très bénéfique, ils ont pu réaliser qu'ils allaient de nouveau souffrir en témoignant devant le DRH mais ils étaient rassurés de savoir que nous serions présents à ces échanges. La solidarité s'est créée et c'est tous ensemble qu'ils voulaient que ce personnage cesse ses agissements.

Le jour de la rencontre pour écouter les salariés de l'agence, le DRH avait un document « type ». Nous avons écouté chaque collègue séparément, puis le DRH est allé rencontrer le médecin du travail seul.

Nous nous sommes retrouvés 2 heures plus tard afin de faire le point sur notre enquête.

Il en est arrivé à la même conclusion que nous et est même allé jusqu'à évoquer le licenciement de ce DA. Il n'a pas déclenché de CHSCT extraordinaire puisque nous avons le même constat. Il nous a annoncé devoir réfléchir et nous propose de nous contacter dans les jours suivants pour m'annoncer sa décision.

Ce qu'il fera pour nous informer que ce DA allait être déplacé dans une autre agence (20 km plus loin) mais l'entreprise le maintient à un poste de DA avec mise en place d'une surveillance et de formations.

Nous lui avons affirmé que c'était une mauvaise décision et que nous serions donc amenés à nous reparler de cet individu car il se reproduirait la même chose dans quelques mois.

Le syndicat Sud a effectué son propre suivi et l'équipe composée de 2 femmes qui a du travailler avec ce DA s'est effectivement retrouvée dans une situation de souffrance à son tour et ce au bout de 12 mois. Nous avons invité les 2 collègues ainsi que l'équipe pour qui nous avons déclenché un droit d'alerte à se rencontrer afin de partager leur histoire et que les uns aident les autres. Cette rencontre a été très bénéfique pour tout le monde et nous sommes arrivés au constat que cet individu ne changerait pas et que où qu'il aille travailler en tant que directeur d'agence avec des personnes sous sa responsabilité et bien ce ne serait que souffrance et humiliation et qu'il était dangereux.

Dès le lendemain, nous avons téléphoné au DRH pour lui expliquer ce que nous avons entendu et que le syndicat Sud lui demandait d'intervenir immédiatement afin que cesse la souffrance des 2 collègues de l'agence où ce DA avait été nommé. En lui rappelant que nous l'avions averti que nous reparlerions de ce directeur d'agence.

Le DRH est intervenu aussitôt et dans la journée ce DA a été mis à pied puis déclassé et est maintenant gestionnaire de clientèle dans une autre agence. Il ne fait plus partie de la ligne managériale et n'a plus de collègue sous sa responsabilité.

Les collègues de la première agence vont beaucoup mieux mais gardent des séquelles de ce qu'ils ont vécu et la collègue qui s'est sentie en danger verse encore des larmes lorsque nous reparlons de tout cela ! Les 2 collègues de la seconde agence vont également mieux et travaillent maintenant dans un climat serein.

Il nous manque dans notre entreprise, la Caisse d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes, des moments d'échanges entre salariés, des assemblées du personnel afin de partager nos vécus, nos expériences, nos souffrances et de pouvoir créer de la solidarité, du soutien, de l'écoute, de l'entraide. C'est, nous en sommes convaincus, comme cela que nous gagnerons cette lutte contre la souffrance au travail et que nous ferons changer les choses. Un de nos objectifs est de recréer ces moments de rencontres. C'est tout ce que nos patrons ne veulent pas, que nous nous retrouvions et que nous discutions les uns avec les autres.

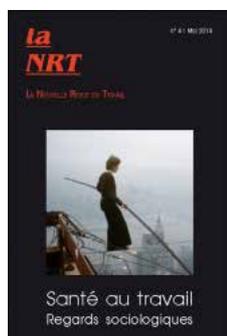
Le syndicat Sud BPCE ne lâche rien !

## La Revue de l'Ires, n°79 - 2013/4



- La prise en charge des personnes âgées dépendantes à domicile en France et au Japon : quelles différences ?  
Karine ISHII
  - Quelle prise en compte de la pénibilité par les partenaires sociaux dans le cadre des négociations collectives d'entreprise portant sur la prévention ?  
Ludovic BUGAND et Geneviève TROUILLER
  - Le dialogue social dans les mairies entre subordination nationale et vitalité locale  
Gilles JEANNOT
  - Le secteur du bâtiment durable : vers de nouveaux rapports entre acteurs de l'acte de construire ?  
Hubert AMARILLO
  - À la recherche du coût du capital  
Laurent CORDONNIER, Thomas DALLERY, Vincent DUWICQUET, Jordan MELMIÈS et Franck VAN DE VELDE
- Le site pour télécharger la revue : <http://www.ires.fr/>

## La nouvelle revue du travail, 4-2014



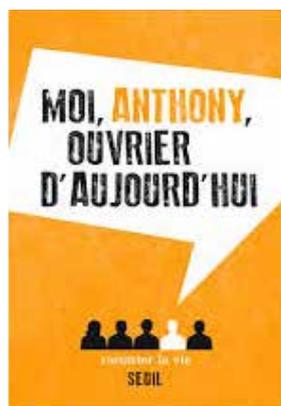
### Santé au travail : regards sociologiques

La santé au travail fait l'objet d'un intérêt renouvelé dans l'espace public, avec la dégradation des indicateurs de la santé au travail, les transformations des expressions des pénibilités du travail, ainsi qu'avec la crise et les recompositions du système institué de santé au travail. Ce Corpus témoigne de l'apport du regard sociologique à la compréhension des dimensions sociales de ces phénomènes, trop souvent laissées dans l'ombre par les autres disciplines.

Le genre est ainsi une des clés de lecture centrale des processus d'invisibilisation des liens travail-santé. Il peut aussi être au principe d'une mobilisation syndicale effective. Sont également examinés la manière dont des salariés dont la santé est fragilisée par des processus largement étrangers aux risques professionnels doivent faire avec cette donnée dans le monde du travail, les conditions sociales de l'entrée en lutte de groupes de travailleurs initialement peu prédisposés à interroger les sources professionnelles de leur santé, les agriculteurs, les efforts des sociologues anglo-saxons pour tenter d'extraire la notion de stress du tropisme des approches psychologisantes ou médicalisantes.

Le site pour télécharger la revue : <http://nrt.revues.org/>

## Moi, Anthony, ouvrier d'aujourd'hui



### Anthony

Anthony raconte dans ce livre le choc qu'a été pour lui la découverte du monde du travail après avoir décroché du lycée à 16 ans. Son itinéraire est révélateur de l'actuel mouvement de reprotarisation qui touche de nombreux jeunes qui lui ressemblent. Anthony est emblématique de ces ouvriers d'aujourd'hui dont la vie professionnelle est marquée par le triple sceau de l'incertitude, de la précarité des statuts et de l'absence de recours à l'action collective. À travers lui, c'est donc une nouvelle classe ouvrière, travaillant ici dans le monde des entrepôts et de la logistique, que l'on découvre.

L'histoire d'Anthony n'est pas uniquement celle d'illusions perdues. Bien que résolument pudique sur sa vie personnelle, elle révèle aussi une personne déterminée et mûrie par ses expériences, un jeune qui, à sa manière, refuse de plier.

Raconter la vie, tel est le propos de la nouvelle collection de petits livres édités par Pierre Rosanvallon et Pauline Peretz, avec un site du même nom. Raconter la vie, c'est donc aussi, raconter le travail.

Le site : <http://raconterlavie.fr/>

## Blog Et voilà le travail - Chroniques de l'humain en entreprise



Le blog Et Voilà le travail est de retour ! Créé par Elsa Fayner, il est repris par une autre journaliste spécialiste du monde du travail, Rozenn Le Saint.

Le monde du travail est traité par différents spécialistes. Les économistes et les statisticiens s'occupent d'emploi (marché de l'emploi, durées de travail, salaires etc.), les sociologues et les ergonomes des conditions de travail, les syndicalistes et les inspecteurs de droit du travail, pendant que les experts RH se penchent sur les techniques de management.

L'idée de ce blog est de recueillir des témoignages de travailleurs, de réaliser des reportages, dans différents secteurs, et de susciter les débats de spécialistes pour tenter de prendre du recul et de mieux comprendre les évolutions récentes du monde du travail.

L'adresse du blog : <http://voila-le-travail.fr/>