

Communiqué FSU Bourgogne sur le stage " Stress et santé au travail "

des 30 et 31 mars 2009

Elaboré en collaboration avec Dominique Cau-Bareille et Yves Baunay

Les 30 et 31 mars 2009, dans un gîte des Settons, au cœur du Morvan, la FSU Bourgogne a organisé un stage intitulé " stress et santé au travail ". Une cinquantaine de participants se sont déplacés de toute la région pour débattre avec des intervenants venus de Lyon (une enseignante chercheur ergonomiste, Dominique Cau-Bareille), de Dijon (un Médecin de Prévention) et de Paris (Daniel Rallet, Yves Baunay, Sylvette Uzant-Chomat, membres de l'institut de recherche de la FSU et Springfield Marin représentant national de la fédération). Les participants venaient principalement de l'Education Nationale, des Collectivités Territoriales, de Pôle Emploi, des ministères de l'agriculture et de la justice.

Quel que soit leur secteur d'activité, les collègues sont entrés très naturellement dans la problématique du travail, s'écoutant, se comprenant. Ils se sont même étonnés que pour les syndicats, mettre en débat l'activité de travail des gens posait tant de problèmes.

Le sujet est encore nouveau pour nos syndicats : 3 régions FSU seulement ont déjà organisé de telles rencontres (l'Ile de France, la Bretagne et Rhône-Alpes). Il faut dire que le sujet n'est pas facile car l'approche est nouvelle pour nous. Les syndicats ont plutôt l'habitude de défendre des revendications collectives sur les salaires, les effectifs et les conditions de travail.

Le point de départ du stage a été de partir du ressenti des salariés lors de leur activité " travail ". A partir des histoires de travail de quelques uns d'entre nous, l'ergonome a cherché à nous faire sentir comment l'organisation du travail pouvait avoir une influence sur la santé, pouvait participer au développement et à la construction de la santé des salariés, comme parfois à la dégradation de celle-ci. Elle a insisté sur le fait que la santé est l'objet d'une construction individuelle dans un cadre social, cette construction étant finalement le résultat d'un compromis entre la ratio-

nalité de la production, et la santé que l'opérateur cherche à protéger : pour cela celui-ci utilise ses connaissances, ses compétences, son potentiel physique, mental et psychique pour faire face aux contraintes du métier, mais aussi il développe diverses formes de résistances, des stratégies de défense, de contournement ou de tricherie. Mais la fraude casse les gens ; on se trahit soi-même, on trahit les règles du métier, ce qui est source de souffrances, de révoltes.

Un des problèmes actuels, et nous l'avons bien perçu au travers de l'évocation des conditions de travail à Pôle Emploi, c'est le management par le stress, c'est l'impérialisme des chiffres et du quantitatif pour juger de la performance des salariés. Les managers sont persuadés que demander des objectifs chiffrés, souvent inatteignables, augmente le rendement des salariés. C'est oublier que les salariés en question s'inscrivent dans une relation de service, qui doit répondre aux préoccupations de personnes en grandes difficultés sociales et financières, qui nécessite justement une écoute, pour comprendre la problématique de l'interlocuteur, et élaborer un projet commun. Le sentiment largement partagé par les conseillers est que l'outil informatique n'est pas fait pour les aider à atteindre l'objectif de retour à l'emploi des chômeurs, mais uniquement pour remplir des cases destinées à compter et pour réduire le nombre de personnes ayant droit au chômage. Une situation insupportable que certains refusent d'accepter, quitte à prendre des risques du point de vue de leur évolution de carrière.

L'individualisation du travail au travers de l'introduction de la gestion de portefeuilles clients et des primes individuelles fait éclater les collectifs de travail et les processus d'entraide, fragilisant encore davantage les salariés. Est-ce un hasard s'il y a eu 4 suicides à Pôle Emploi depuis le 1er janvier 2009 ?

On retrouve le même type de problématique dans l'éducation, où la polarisation sur l'évaluation de chaque compétence tend à se substituer aux processus d'apprentissage proprement dit, ce qui peut donner aux enseignants l'impression de ne plus faire leur métier, de ne plus répondre aux besoins des élèves, mais de travailler pour rendre compte à la hiérarchie. Du fait des évolutions des métiers auxquels ils participent rarement, les salariés doivent souvent faire face à des injonctions para-

doxales qui rendent difficiles l'atteinte des objectifs. Ces contradictions ne peuvent que susciter un sentiment d'empêchement dans le travail, dont les conséquences seront néfastes pour la santé.

Cela remet au cœur du débat les critères d'un travail de qualité. Chacun en a une représentation différente, dépendante de la fonction qu'il exerce dans le système travail. Au lieu d'encourager les salariés à répondre au mieux aux besoins des publics avec lesquels ils travaillent, la hiérarchie leur impose une standardisation des procédures : l'opérateur est en quelque sorte numérisé, perdant ainsi sa spécificité dans la réalisation du travail.

Ce qui fait que le rapport au travail oscille entre plaisir et souffrance, plaisir trouvé à satisfaire aux attentes professionnelles, à travailler avec les collègues, à produire du " beau travail ", à tenir des valeurs sociales et professionnelles importantes, le travail étant un facteur d'identité sociale ; mais également parfois source de souffrance lorsque les conditions de travail ne permettent pas de satisfaire à ces critères, ne s'accompagnent pas d'une reconnaissance professionnelle, et impose des renoncements sur les valeurs du métier.

Le stage avait dans son intitulé le mot " stress " ; l'intervenante ergonome a préféré parler de tensions. Elle nous a fait découvrir que dans le travail il y a des tensions positives (l'envie de faire bien son travail, de travailler avec des collègues, d'aider les personnes avec qui elles travaillent à se sortir de situations difficiles : un chômeur à trouver un emploi, un élève en difficulté à réussir à surmonter ses difficultés) et des tensions négatives souvent liées à une activité empêchée par un contexte professionnel difficile (l'absence d'un collègue à remplacer, une intensification du travail, une surcharge de travail, de nouvelles consignes mal préparées, un changement de planning, un comportement de collègue, d'élève ou de bénéficiaire de service inadapté...). Et la souffrance naît justement d'un déséquilibre entre ce que l'on fait et ce que l'on voudrait faire.

Cela renvoie à une notion rarement prise en compte par les décideurs : c'est le coût du travail. A quel prix humain les salariés tiennent aujourd'hui les objectifs qui leur sont assignés ? Jusqu'où iront-ils dans le compromis entre exigences du

travail et leur propre santé ? comment vont-ils réussir à gérer le temps qui passe ? Le " coût " du travail évolue au fil de l'âge. Lorsque la tension est forte, ou les efforts physiques importants, le travailleur doit mobiliser des ressources considérables qui souvent finissent par faire défaut.

Le déni des compétences est également très destructeur du point de vue de la santé. Un exemple : au départ de la fusion ANPE-ASSEDIC, les responsables envisageaient de former les agents Anpe trois jours aux prestations Assedic, et les agents Assedic une semaine à l'entretien de recherche d'emploi. La complexité de ces métiers peut-elle se contenter de si peu de temps de formation des salariés ? Ce mépris des savoir-faire, des compétences contribue à une grande souffrance des salariés, et surtout génère des difficultés dans la réalisation du travail : le passage à la polyvalence ne se passe pas bien, pose des problèmes dans le traitement des dossiers.

Chez les chercheurs, c'est le discours de Sarkozy du 22 janvier 2009 qui les a mis en furie, car il les a attaqué sur leur travail. Chez les institutrices de maternelle, c'est le discours de Darcos sur les couches à changer qui est apparu insupportable.

Au travail, on a besoin de se sentir reconnu dans ses compétences par la hiérarchie. Le travail de l'ergonome peut aider à leur mise en lumière en faisant bouger les représentations des uns et des autres, en montrant ce qui fait mal dans le travail, en pointant les nœuds de dysfonctionnements au sein des établissements et en révélant les conflits qui se jouent dans l'activité de travail : rendre visible l'invisible. Cela doit se faire avec l'aide des salariés et des représentants de tous les acteurs des établissements : les représentations sur le travail ne pourront évoluer que si tous niveaux hiérarchiques de l'entreprise réfléchissent ensemble sur l'activité de travail. Et si l'on veut s'attaquer à l'organisation du travail, on ne pourra pas échapper à une réorganisation chez les décideurs ; si on arrive à créer un collectif des responsables, on arrivera à les faire réfléchir sur leur travail ; il faut qu'il y ait dialogue entre les différents niveaux hiérarchiques.

Cet aspect du travail représente une grande difficulté pour le syndicalisme. Rediscuter des objectifs de travail, de la notion de qualité, pour-

rait réintroduire de la démocratie dans les relations de travail et permettre de re-questionner les modalités d'organisation du travail pour atteindre des objectifs qui auront également été débattus. Cela permettrait également de réintroduire des marges de manœuvre dans l'exercice du métier qui aujourd'hui volent en éclat. Cela peut sembler utopique, mais le fossé est de plus en plus grand entre les injonctions verticales des dirigeants et les possibilités réelles d'y répondre. Il faut qu'il y ait prise en compte des valeurs de métier des salariés. La santé se joue en priorité dans les possibilités de négociation offertes aux femmes et aux hommes.

Quels que soient les secteurs qui ont été présentés par les participants au stage, le problème de la souffrance au travail est très présent. La question s'est alors posée de savoir comment repérer les personnes en difficulté et comment les aider dans leur travail. Cela suppose qu'à un moment donné, ils puissent exprimer leur malaise, leur souffrance ; et ce n'est pas évident, la pudeur est un frein important. Les responsables ont leur propre solution : ils médicalisent le problème, ils mettent en place des numéros verts où les salariés peuvent appeler pour qu'on les écoute, pour déposer leur souffrance. Ils envisagent des chèques " psy " sur le même principe que les chèques restaurant. Mais ces solutions sont inefficaces, elles ne sont pas contrôlées par les médecins du travail, il n'y a pas de suivi des salariés en difficulté. En aucun cas, elles ne peuvent traiter sur le fond les motifs de la souffrance au travail, elles ne transforment pas les situations de travail qui sont la cause des difficultés.

Dépasser la souffrance, suppose reconquérir un " pouvoir d'agir ", qui ne peut se faire qu'en remettant au cœur du débat le travail, les conditions de travail, les objectifs à atteindre. Cela suppose d'avoir les moyens d'analyser les situations du travail. Des formations à l'analyse du travail pour les syndicalistes peuvent constituer un point de départ dans cette forme de ré-appropriation des questions de travail.

La deuxième journée du stage a été l'occasion de débattre sur les moyens à la disposition des syndicats pour prendre en compte cette dimension travail, pour permettre aux salariés de se sentir mieux dans leur travail et par conséquent d'être en

meilleure santé.

On s'est rendu compte qu'à l'Education Nationale, la médecine de prévention est le parent pauvre de la fonction publique. Les enseignants ne sont soumis à aucun contrôle médical. Et comme partout ailleurs, on ne demande pas au médecin du travail son avis sur l'organisation du travail. Les Comités Hygiène et Sécurité pourraient être un premier lieu de débat, mais les syndicats ne savent pas les utiliser à hauteur de ce qu'il faudrait, car ils n'ont pas encore vraiment réfléchi au travail dans toute sa profondeur, ils manquent parfois d'outils pour parler de l'activité de travail, des conditions de travail.

La conclusion de ce stage a été de se dire que le syndicalisme doit évoluer pour prendre en compte cette dimension du travail qui a été évoquée pendant ces 2 jours. Mais pour l'instant, lorsque l'on regarde le fonctionnement de la société, on s'aperçoit que celle-ci accorde plus d'importance à la rémunération du capital qu'à celle du travail. L'enjeu est donc de rendre visible cette question du rôle du travail et lancer le débat politique ; si on arrive à faire passer cette question dans la tête des gens, on aura gagné, et peut-être donné au salarié l'envie de se syndiquer.

L'objectif le plus important est la démocratie sur le lieu de travail : revendiquer des droits qui permettent aux salariés de s'exprimer, de s'organiser ; il faut reconquérir l'espace de la machine à café, c'est là où l'on parle le mieux de son travail ; il faut négocier des moments formels de discussion sur les difficultés du travail.

Pourquoi ces revendications au plus près des métiers et des professions trouvent-elles plus d'échos aujourd'hui dans des collectifs professionnels comme l'appel des appel, qu'au sein des organisations syndicales ?

Le stage a bien montré que les salariés et les syndiqués sont disponibles pour aller dans ce sens.

Mais les obstacles pour y arriver sont nombreux : les nouvelles formes d'organisation du travail, la culture syndicale descendante ; il ne faut pas penser à la place des salariés mais les faire s'exprimer.

Des pistes sont à explorer : faire évoluer la médecine du travail et la formation professionnelle, former les responsables syndicaux à l'analyse du

travail, à la prise en charge des difficultés individuelles, créer les conditions d'une activité collective permettant des échanges, des réflexions sur l'activité de travail.

Et arriver à faire entrer le débat au sein de la fédération.

Pour en savoir plus sur l'analyse du travail :

dossier de la revue " nouveaux regard " n° 37-38 de septembre 2007 et n° 43 de décembre 2008

le chantier travail de la FSU : sur le site de l'institut de recherche de la FSU : <http://institut.fsu.fr/>

Un texte de Philippe DAVEZIE lors d'une conférence à Toulouse le 13 avril 2000 sur internet : http://www.emergences.fr/ress-sante/index.asp?aff=detail.asp&id_theme=12&id_rubrique=52&id_ressource=310

Un article du Monde du 16 juin 2009 reprenant un "chat" avec Pascale Levet rappelle que le stress au travail coûte entre 3 à 5% du PIB, partagé entre les coûts de santé et les pertes dues à l'inefficacité de l'organisation du travail.

Fête altermondialiste à La Roche Vineuse

Cette fête annuelle se déroulera cette année le 27 septembre 2009, toujours à la Roche Vineuse, près de Mâcon.

Le thème de cette année sera " Quelle économie pour une société solidaire?".

La FSU a décidé d'y animer un mini-forum intitulé " le néo-libéralisme contre la solidarité " à partir du dossier de l'Institut de Recherche de la FSU dans son numéro 44 de "nouveaux regards".

Un nouveau syndicat FSU en Saône-et-Loire

En gestation déjà avant les élections des représentants du personnel dans la Fonction Publique Territoriale, et après avoir obtenu des élus sur des listes communes avec l'UNATOS, des agents du Conseil Général ont créé une section du SNU-CLIAS.

Grève à Pôle emploi

Il y a eu officiellement 13,88% de grévistes en Bourgogne ce 18 juin 2009 pour revendiquer :

- La réception des usagers en maintenant les agents sur leurs métiers initiaux (ex RAC et ex ANPE).
- Des renforts en effectifs massifs immédiatement pour répondre aux besoins des usagers dans le respect du service public.
- Un bureau attribué par agent.
- Pas de portefeuille au dessus de 60 DE par agent et 30 DE en accompagnement renforcé.
- Pas de mobilité forcée.
- La densification du réseau.
- L'abrogation du dispositif de l'offre raisonnable d'emploi.
- Pas de travail d'auxiliaire de police.
- Pas de recrutements d'intérimaires.
- Une revalorisation salariale conséquente

Les militants de snu Pôle emploi restent persuadés qu'il ne faut pas attendre d'être dans le mur pour réagir et demander que les conditions de travail et que le service dû aux usagers s'améliorent.

La couverture presse de la grève à Dijon fut satisfaisante, avec France3 régional et national et des images passées sur France 2, l'invité du jour sur France Bleue Bourgogne et un reportage sur France Bleue Auxerre



Base Elèves condamné par l'ONU

Réuni le 11 juin, le Comité des droits de l'enfant de l'ONU a vivement critiqué le fichier national Base élèves. Il demande des modifications qui altéreraient de façon déterminante le fichier.

"S'agissant de Base élèves 1er degré, le Comité apprécie le fait que l'Etat ait retiré en partie les données sensibles incluses au départ. Mais, les objectifs de cette base de données et son utilité pour le système éducatif n'étant pas clairement définis, le Comité est préoccupé par l'utilisation de cette base de données à d'autres fins telles que la détection de la délinquance et des enfants migrants en situation irrégulière et par l'insuffisance de dispositions légales propres à prévenir son interconnexion avec les bases de données d'autres administrations". C'est une véritable condamnation qu'a prononcée le 11 juin le Comité des droits de l'enfant de l'ONU. La visite de Nadine Morano à Genève pour répondre aux questions du Comité n'a pu empêcher la publication de ce cinglant rapport.

Le comité exige deux mesures qui pourraient modifier profondément Base élèves. D'abord que les parents aient un droit de rectification et d'effacement du fichier. Ensuite il insiste sur la nécessité de sécuriser les accès au fichier.

Dès sa publication, cet avis a fait le tour des enseignants qui refusent Base élèves depuis des années. Le Collectif national de résistance à Base élèves (CRBE) s'est dit "réconforté dans son combat contre le fichage des enfants" à la lecture des observations finales du Comité des Droits de l'enfant de l'ONU. Certains de ses membres font l'objet de sanctions ou vont prochainement passer devant des commissions disciplinaires pour ne pas saisir le fichier. La décision de l'ONU affaiblit profondément ces procédures.