



# La santé des cheminots Ses relations avec le travail

## « Bien-être au travail » du dire au faire...

**D**ifférents rendez-vous donnent l'occasion à vos élus du CER de débattre de l'actualité économique dans l'entreprise. C'est notamment le cas lors de la présentation annuelle du bilan social. Les nombreux indicateurs qu'il contient permettent de dresser une photographie de l'année écoulée : évolution de l'emploi (à statut, précaire...), politique de formation, évolution de la pyramide des âges, nombre d'arrêts de travail,... L'analyse réalisée par le service économique du CER à cette occasion montre que **l'emploi reste malheureusement la principale variable d'ajustement budgétaire**, ce qui n'est pas sans conséquences sur les conditions de travail.

Depuis plusieurs années, les rapports médicaux soulignent des **cas avérés sur notre région de souffrance au travail** : agents fatigués et stressés – conséquence de l'augmentation de la charge de travail et donc de la charge mentale, augmentation du risque de TMS dans certains métiers – liée à l'augmentation des rythmes de travail, dégradation des conditions d'hygiène sur les chantiers GOP...

Incontestablement, **les transformations qui s'opèrent actuellement à la SNCF**, la considération des seuls résultats financiers érigée en règle de gestion absolue, la mise en concurrence des cheminots **génèrent de plus en plus de mal-être au travail**.

Les **suppressions de moyens** ne touchent pas seulement la production. Elles concernent également la prévention des risques sur les lieux de travail, ainsi que la médecine de soin, cette dernière revêtant un rôle essentiel du fait de la confidentialité de la relation des personnels médicosociaux avec les agents. Cela est révélateur de la contradiction entre les discours et les actes...

Suite aux suicides survenus, en lien avéré avec le travail, et à leur impact médiatique, nombre d'entreprises, parmi lesquelles la SNCF, ont été conduites à mettre en place des plans de prévention des risques liés aux situations de souffrance au travail. Malheureusement, ceux-ci s'apparentent davantage à des plans de «gestion des risques» qu'à de véritables plans de prévention.

Le document élaboré par la Direction RH intitulé « Démarche sur l'amélioration de la qualité de vie au travail et sur la prévention du stress » contient ainsi 10 mesures qui sont principalement tournées vers la détection des agents en difficulté, avec une **gestion individuelle des problèmes**, éludant totalement la question des organisations du travail qui demeure pourtant le pivot en matière de santé au travail. Le **salarié** est ainsi considéré comme un **simple exécutant**, ce qui altère le sens même du travail et de son contenu. Notons qu'aucune des propositions effectuées par les organisations syndicales qui ont participé aux concertations sur le sujet n'a été retenue !

Dans ce document, on lit notamment que la direction veut faire des CHSCT l'instance centrale en matière de traitement des sujets relatifs aux conditions de travail. Nous partageons totalement ce principe. Hélas, nous constatons que le nouveau dimensionnement des établissements ôte toute proximité entre les agents et leurs représentants du personnel qui ont de plus en plus de mal à effectuer leur mission dans de bonnes conditions – contrainte que subissent aussi les présidents de CHSCT. Dans les faits, cette instance est de moins en moins écoutée par les directions qui leur dénie le droit d'appliquer le Code du travail en contestant devant la justice la tenue même de réunions extraordinaires ou d'expertises, comme c'est actuellement le cas pour 12 CHSCT sur notre région. Là encore, il y a loin entre les paroles et les actes...

Dans ce contexte, vos élus ont souhaité faire la photographie de l'état de santé des cheminots bretons en lien avec leur travail. C'est en ce sens qu'a été élaboré le questionnaire santé avec la section Bretagne-Mayenne de la Mutuelle Entrain, fortement impliquée dans les démarches de prévention des risques professionnels. Le nombre important de retours de ce questionnaire démontre que ce sujet est sensible pour les cheminots de notre région, qui elle aussi subit la tempête des incessantes réorganisations. Assurément, le **29 octobre sera l'occasion pour vous de prendre la parole sur le sujet !**

**Pour vous permettre de témoigner\*, un blog est à votre disposition :  
[www.cheminots-sante-travail.fr](http://www.cheminots-sante-travail.fr)**

J.L. PELTIER  
Secrétaire du CER



## **Santé au travail, un état des lieux alarmant**

Le monde du travail est confronté depuis près de trente ans à une évolution majeure connue sous le vocable de financiarisation de l'économie. Au travers des dérégulations économiques et politiques de libéralisation promues partout, le mode de gestion des entreprises s'est progressivement transformé pour modifier le contenu, la valeur, le sens et les moyens du travail.

Pour dégager de la valeur à l'actionnaire, le quotidien de tous les salariés s'est progressivement changé en course à la performance, à la productivité, avec pour corollaire une dégradation considérable des conditions de travail.

Cette situation découle des multiples mutations intervenues sur le travail et porte aujourd'hui un enjeu majeur de santé publique au travail. Les accidents du travail et maladies professionnelles ne cessent de progresser et dans le même temps une prise de conscience émerge autour de cas de souffrances plus insidieuses dénommées risques psychosociaux. Dans le droit fil de la reconnaissance du harcèlement moral et de la médiatisation de nombres de suicides intervenus parmi les salariés de Renault, Orange France Télécoms..., le besoin d'apporter des réponses se fait particulièrement urgent.

## **Orange, France Télécoms, symbole d'une logique déshumanisée**

Fin 2009, suite à la dramatique série de suicides intervenus dans l'entreprise, deux journalistes (F. Desrioux de Santé et Travail et M. Magnaudeix de Médiapart.fr) ressortent la "feuille de route" que la direction de France Télécoms avait présentée en octobre 2006 devant l'association des cadres de la société.

La rétrospective est éclairante. La stratégie fixe le cadre d'une «féroce concurrence mondiale» : il s'agit alors d'«internationaliser le groupe, tourner l'entreprise vers le client, dégager plus de cash pour les actionnaires. Et continuer de réduire les effectifs».

Le plan ACT (Anticipation et Compétences pour la Transformation) est lancé, rapidement suivi d'un "crash programme", visant à l'accélérer. Au bilan, «fin 2008, l'objectif sera atteint : 22 450 personnes auront quitté l'entreprise, 14 000 auront changé de métier. Entre 2001 et 2008, 44 700 postes auront été supprimés dont 94% étaient des fonctionnaires».

Le management se déploie et la machine ne s'encombre d'aucune autre considération. Le poids médiatique de cette affaire relayant la mobilisation des OS au sein de l'entreprise permettra de faire reculer la direction sur nombre de ses ambitions. Un cabinet d'experts, Technologia, est chargé d'un audit social. La conclusion est sans appel : c'est «l'accélération des changements» qui conduit à une «contraction de la population salariée et à une dégradation des conditions de travail».

## **Ouvrir le débat pour agir sur les causes**

Au-delà du symbole médiatique, le sujet de la souffrance au travail a rapidement émergé pour ce qu'il était : une catastrophe sociale dans les entreprises. Au mois de juin 2010, le syndicat professionnel des médecins de prévention de La Poste tirait à son tour l'alarme. Pointant les « réorganisations rapides et successives », « les injonctions contradictoires » et dénonçant les organisations du travail comme cause. La fédération de médecins conclut : «les solutions ne sont ni dans le cabinet du médecin ni dans les questionnaires généraux ; il faudra en passer par une analyse des situations de travail réelles» et commande «d'engager des actions concrètes pour enrayer ce qui pourrait vite devenir un processus morbide».

## **La santé au travail, un fiasco économique**

Si le profit des uns semble pouvoir se faire au mépris de la santé des autres, il demeure que cette casse sanitaire a un coût caché que la collectivité supporte en lieu et place des employeurs.

La traduction de ce phénomène passe par un taux d'absentéisme élevé ou encore par des comportements addictifs liés au stress (médicamentation à usage professionnel, alcool...).

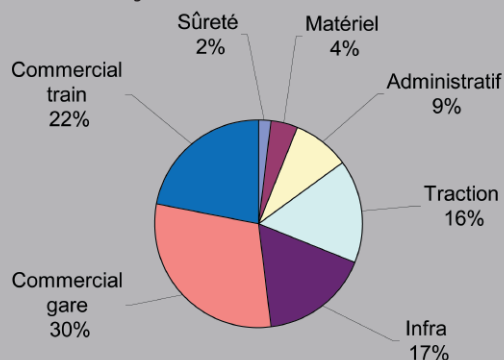
La sécurité sociale mesure que 1% d'absentéisme coûte 1% de masse salariale et évalue à 25 milliards d'euros son coût annuel.

Déjà en matière de management un certain nombre de spécialistes font le constat du coût global de la démotivation des salariés et cherchent des modes de management plus respectueux des individus.

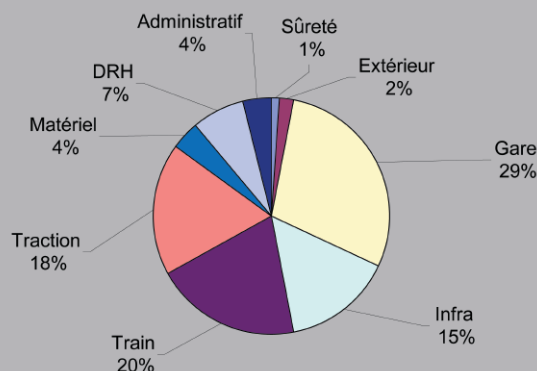
Cyril DALLOIS  
Président de la Com. Economique

## DONNÉES EXTRAITES DU BILAN D'ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2009 (SOURCE RH SNCF) DU PÔLE DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE (PSP)

### Répartition par activité des agents reçus en entretien au PSP

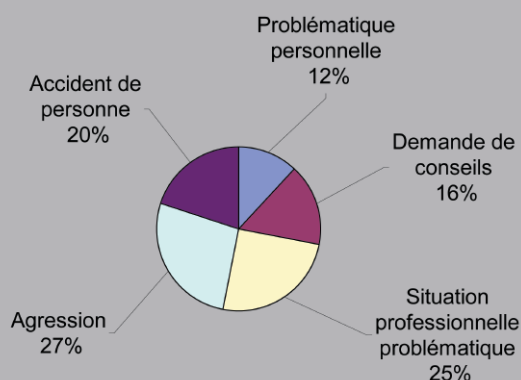


### Répartition par filière des appels reçus



Plus de 50 % des agents reçus exercent une activité qui les place au contact du public.

### Contexte à l'origine des appels



88 % des appels sont en lien avec l'activité professionnelle.

## SNCF, initiative du CER de la région PACA

Une première lecture de la situation à la SNCF peut être abordée à travers l'étude faite par le cabinet d'expertise "Transversales" pour le CER de la région PACA.

Un certain nombre de données analysées des réponses des agents suite à un questionnaire qui leur avait été adressé permet d'ébaucher un premier état des lieux :

- Un cheminot sur deux déclare se trouver dans une situation à risque.
- 13% des sondés présentent un risque grave de maladie psychiatrique. «Leur état de santé combine en général plusieurs symptômes».
- Un agent sur deux déclare avoir éprouvé des signes de mal-être au travail sur l'année écoulée (problème de concentration, de sommeil, de déprime, de confiance en soi, ...).
- Des écarts sensibles sont constatés entre les remontées par le questionnaire et l'évaluation faite par l'entreprise au moyen des indicateurs du bilan social.

L'étude préconise, en conclusion, un meilleur dépistage et le déploiement des thérapeutiques utiles, ainsi que de véritables changements dans les organisations du travail où se localisent ces risques.

## Débat...ils ont dit :

### **Docteur Landuré, Médecin de région SNCF (PACA) :**

«Le stress professionnel (qui n'est pas en soi une maladie) est un déséquilibre entre des contraintes multiples liées au travail et des ressources individuelles pour y faire face. Le risque est dans ce déséquilibre».

### **Yves Clot, Titulaire de la chaire de psychologie du travail au CNAM :**

Sur la définition du stress : «elle consiste à dire qu'il y a du stress lorsque les travailleurs n'ont plus les moyens ou les ressources pour faire face aux exigences de l'organisation [...]. On peut renverser la proposition et soutenir qu'il y a du stress lorsque l'organisation ne donne plus les ressources aux travailleurs de faire du travail de qualité. Dans la première définition, les travailleurs sont trop petits pour l'organisation, il faut les aider à passer les épreuves de leur fragilité personnelle. Dans la deuxième, ce sont les organisations qui deviennent trop petites pour les travailleurs».

### **Franck Martini, Psychologue, expert CHSCT, directeur de publication de la revue "Les Cahiers des Facteurs Psychosociaux" :**

Au sujet des caractéristiques majeures de «l'inivable» : «Lorsque l'organisation fait porter toutes ses contradictions à l'individu lui-même [...], la discordance entre la réalité et le discours de l'entreprise est assumée de manière invisible par le sujet. Le sujet se trouve alors pris par l'injonction de faire et l'impossibilité de faire. Le conflit qui aurait dû être externe : avec l'organisation, le management... devient interne, traverse le travailleur et produit une situation psychologique insoluble».

### **Gwénaëlle Poilpot-Rocaboy, Maître de conférence à l'Université de Rennes 1 :**

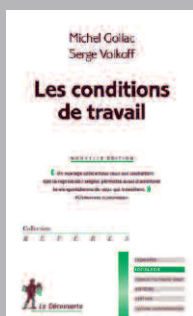
«L'accroissement des contraintes des organisations en termes de délais, de flexibilité ou de réduction des coûts a généré une détérioration des conditions de travail dans un contexte où pourtant, l'évolution de la société exigerait d'aller dans le sens contraire. Le décalage est alors de plus en plus grand entre les pratiques des entreprises et les attentes des individus..., génère un profond malaise et créé de la non performance au sein des organisations... Autant de « coûts cachés » qui ne cessent de se développer».

## Pour aller plus loin...



**Le travail intenable : résister collectivement à l'intensification du travail**  
Laurence THERY, Philippe ASKENAZY & Michel GOLLAC  
La Découverte/Poche – 2010

L'ouvrage restitue les résultats d'une étude visant à comprendre l'intensification du travail, liée aux pratiques managériales, aux contraintes économiques ou encore aux reconfigurations des entreprises. Il interroge sur les moyens de réagir collectivement à cette situation.



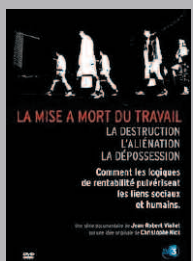
**Les conditions de travail**  
Michel GOLLAC & Serge VOLKOFF  
La Découverte/Repères – 2007

Les auteurs s'intéressent aux conséquences des changements touchant le travail sur la santé physique et mentale des salariés tout au long de leur parcours professionnel. Les réflexions portent sur les pistes à explorer pour améliorer les conditions de travail.



**Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés**  
Marie PEZÉ  
Flammarion/Champ actuel – 2010

Spécialiste reconnue de la souffrance au travail, Marie Pezé partage son expérience et les témoignages de salariés marqués physiquement et psychologiquement par un travail sous contrainte de temps, précaire et déqualifié.



**La mise à mort du travail**  
documentaire  
Jean-Robert VIALLET  
Diffusé sur France 3 le 29/10/2009

Dans un monde où l'économie n'est plus au service de l'homme mais l'homme au service de l'économie, les objectifs de productivité et les méthodes de management poussent les salariés jusqu'au bout de leurs limites. Le documentaire soumet aux spectateurs des histoires et des parcours personnels et souligne l'urgence d'une réflexion sur l'organisation du travail.