



La Santé au travail

Juin 2010

Edito

Si nous avons choisi comme logo de notre communication le personnage de notre plaquette 2008 sur les résultats de notre enquête sur la souffrance au travail, ce n'est pas un hasard.

En effet, le masque de sourire que beaucoup trop de salariés portent aujourd'hui comme un dernier signe de l'humanité due aux clients et aux collègues cache une réalité de souffrance et de désespoir.

Depuis 2008, et surtout depuis la signature de l'accord national sur la mesure et la prévention du stress de juillet 2009, d'autres enquêtes, faites par des cabinets externes, ont été organisées dans des entreprises du Groupe. Même si elles ne suivent pas toutes la même méthodologie, et même si certains constats restent plus politiquement corrects que les autres, elles arrivent toutes aux mêmes conclusions que les nôtres : la politique commerciale, l'organisation du travail et certaines méthodes de management qui en découlent sont à la source de presque toutes les pathologies de dégradation de la santé au travail en Caisse d'Épargne.

A l'évidence, aucun plan d'action qui ne s'attaquerait pas à ces trois dimensions n'a de chance d'aboutir à des résultats concrets. A Sud, nous avons depuis longtemps choisi d'agir, souvent dans l'indifférence de nos dirigeants, et quelquefois aussi dans l'adversité. Nous pouvons utiliser trois sortes de levier : la bonne volonté de nos interlocuteurs, la mobilisation du Personnel et la justice.

Ce premier numéro élaboré par le Groupe Santé au travail de SUDCE abordera ces trois pistes, sachant que la première reste encore de la science-fiction, même si certaines directions semblent plus ouvertes que d'autres à un vrai débat de fond.

Vous y trouverez également un article sur les Journées « Et Voilà le travail ! », organisées par l'Union Syndicale Solidaires à Paris les 9 et 10 mars dernier, et qui ont rassemblé plus de 500 militants des syndicats membres de Solidaires. Ce monumental chantier sur la souffrance au travail est une priorité de santé publique à laquelle se trouvent confrontées les sections syndicales dans toutes les branches d'activité. Un autre monde du travail est possible qui ne pourra se passer d'un vrai rapport de forces engageant toutes les organisations syndicales.

*Bonne lecture à toutes et tous
Jean-Luc PAVLIC*

- Voir sur notre site www.sudce.com la plaquette de présentation des résultats de cette enquête commentés par Danièle LINHART, Directrice de recherches au CNRS.

Sommaire :

- Page 1 : Edito
- Page 2 :
Les Journées Solidaires
- Page 3 :
CE Rhône-Alpes, une situation alarmante.
- Page 3 et 4 :
Le harcèlement institutionnel, la jurisprudence avance.

Le Groupe Santé au Travail de Sud Caisse d'Épargne.

Le groupe Santé au Travail organise entre les sections et sites, la mutualisation, des informations, réflexions et actions de terrain dans le domaine de la santé au travail. Le présent tract est le premier numéro d'une communication qui vous sera périodiquement adressée.

Les membres du Groupe :

- Pascal BLANCHE - GCE Tech
- Jérôme BONNARD - CEIDF
- Huguette BOUQUIN - CELC
- Marc BRUGNOOGE - GCE Tech
- Brigitte CIALIX - CEPAC
- Joël DUTILLIEUX - CEPAL
- Philippe DELBAR - CENFE
- Didier FOURCADE - CEMP
- Carole JOSEPH - CELR
- Jean-Pierre MAÏS - CEAPC
- Caroline MIRAT - CEIDF
- Nathalie NICOLET - CELDA
- Martine OUSTRI - CECAZ
- Jean-Luc PAVLIC - CELDA
- Muryel RIGGIO - CEMP

Union
syndicale
Solidaires

Et voilà le travail



Les journées Solidaires « Et voilà le travail ! »

9 & 10 mars 2010

Les 9 et 10 mars 2010, 500 militants de l'Union Syndicale Solidaires se sont réunis à Paris pour deux journées d'échange et de réflexion sur les questions du travail.

Durant la journée du 9 mars, les militants ont participé à plusieurs ateliers afin d'échanger sur leurs pratiques, leurs expériences, leurs résultats et leurs actions syndicales sur les questions du travail.

Les thèmes abordés

- Les équipes syndicales et l'action juridique, le recours aux inspecteurs du travail, les procédures.
- La reconnaissance en accident du travail de tous les risques (notamment psychosociaux).
- Les équipes syndicales sollicitent les médecins du travail.
- Les pratiques d'enquête des CHSCT.
- L'action sur l'amiante et toutes les substances dangereuses.
- La formation syndicale des militants sur les questions du travail.
- Le document unique : un outil pour l'action ?
- Les questionnaires syndicaux : intérêts et limites.
- L'utilisation du droit d'alerte.
- L'action sur les troubles musculo- squelettiques (TMS).
- Les équipes syndicales et les restructurations.

Sur les vingt militants du groupe Caisse d'Epargne qui ont participé activement à ces journées, quatre ont animé les débats des ateliers (Droit d'alerte des DP, Document unique, questionnaires syndicaux et méthodes de management) en faisant part de leurs actions engagées dans leur caisse.

La journée du 9 mars s'est conclue par la représentation de la pièce de théâtre-forum « les impactés », construite à partir du vécu des salariés de France Télécom et interprétée par la Cie NAJE. Ce fut aussi un intense moment d'échange.

Le 10 mars, nous avons poursuivi nos travaux en séance plénière par deux débats sur les risques physiques avec la participation d'ATTAC et de la fondation COPERNIC, puis sur les risques psychosociaux avec le SNPST (Syndicat National des professionnels de la santé au Travail) et la revue SANTE et TRAVAIL.

Il ressort de ces deux journées une volonté commune de poursuivre un travail en réseau afin d'échanger et dépasser l'isolement dans lequel chacun se trouve.

Ce sont plus de quarante heures de débats qui ont permis collectivement de progresser, de construire des bases d'actions collectives sur la question du travail. A cet effet un DVD « boîte à outils »* a été remis à l'ensemble des participants afin de les accompagner dans leurs actions futures. Enfin, pour l'ensemble des centaines de militants présents, il s'agit désormais de trouver les voies pour remettre les questions du travail au cœur de l'action syndicale. Cela passe, entre autres, par la démultiplication, au niveau des sections et des Solidaires locaux, des travaux de ces journées « Et voilà le travail ! ».

***Boîte à outils :** un exemplaire sera remis à chaque section **Sud CE**. C'est un bon support de travail sur lequel chacun pourra trouver une mine de renseignements dont : droit alerte, Document Unique, Papripact, principes généraux de prévention, stress et risques psy, surveillance des salariés, médecin du travail, etc...

CE Rhône-Alpes : Une situation alarmante pour la santé des salariés

A la CERA, depuis la fusion en 2007 de Rhône-Alpes Lyon et Alpes, les conditions de travail se sont détériorées jusqu'à un niveau insupportable. Cette réalité est dénoncée à la fois par des enquêtes réalisées en interne par **Sud** ou par la médecine du travail, mais aussi en externe par un cabinet choisi par la direction (cabinet ARAVIS). Les rapports annuels et les interventions en CHSCT des médecins du travail de différents sites sont très alarmants sur la détérioration de la santé des collègues.

L'entreprise est tout entière organisée autour du « benchmark » interne, qui est la mise en concurrence par la comparaison instantanée des régions commerciales, des agences et des commerciaux, entre eux. Toutes les structures et tous les commerciaux sont ainsi classés sur des dizaines de critères (près de 40) de ventes, de PNB, de risque, de collecte, de crédit, de qualité (?), ... Les commerciaux n'ont même plus d'objectifs à atteindre ! Le seul objectif, pour ceux qui sont en queue de classement, est de se rapprocher des premiers, et pour ceux qui sont devant, de continuer à courir toujours plus vite pour essayer de ne pas être rejoints ! Beaucoup rentrent dans ce jeu qui les fait grimper en permanence au cocotier, uniquement pour essayer d'avoir la paix, toujours de courte durée !

Ce système de concurrence interne a été instauré à la CERA par Olivier KLEIN. Il l'avait rodé lors de sa présidence précédente à Ile de France Ouest. Depuis la fusion des caisses d'Ile de France, ce système contagieux est en place dans cette caisse, et commence à produire ses effets dévastateurs à terme.

La nomination d'Olivier KLEIN au directoire de BPCE, en charge du réseau BDD des deux banques, est inquiétante. Le choix de François PEROL de lui donner ces responsabilités-là n'est pas anodin, car il a été fait en toute conscience. En effet, lors d'une visite de François PEROL à la CERA, l'ensemble des OS sont intervenues devant le COS en présence de François PEROL pour dénoncer des conditions de travail et une souffrance des salariés insupportables... Nous ne pouvons pas croire que la mission d'Olivier KLEIN au directoire de BPCE ne sera pas de développer ce système délétère à long terme, à la fois sur les salariés, mais aussi sur la clientèle.

La section **Sud** CERA et le Groupe Santé au Travail ont un objectif très clair : « tuer dans l'œuf » ce système pervers et dangereux, pour les salariés de la CERA aujourd'hui, mais qui le sera également demain pour l'ensemble des salariés du Groupe si rien n'est fait pour le stopper.

Bien évidemment, nous vous tiendrons au courant de l'évolution de ce combat.

... et toujours à propos de harcèlement institutionnel *, la jurisprudence avance :

Le harcèlement moral au cœur de l'actualité : des méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique peuvent désormais caractériser un harcèlement moral. Dans un contexte où le stress au travail occupe une place primordiale au cœur des débats, principalement suite aux suicides chez France Telecom, la Cour de cassation a décidé de se prononcer, une fois de plus, sur le harcèlement moral. Désormais, « des méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique... peuvent caractériser un harcèlement moral » (cass. soc. 10 novembre 2009, n° 07-45231). Depuis un arrêt du 24 septembre 2008 (n°06-46517, n°06-45747, n° 06-45794, n°06-45579 et n°06- 43504), la Cour de cassation a repris le contrôle de la qualification du harcèlement (moral et sexuel).

En mettant ainsi fin aux divergences d'interprétation entre les différentes Cours d'appel, elle nous donne une définition plus précise de la notion de harcèlement.

Dans un arrêt du 11 octobre 2007, la Cour d'appel de Paris avait déjà jugé que le comportement managérial d'un employeur pouvait constituer un harcèlement moral collectif et individuel. C'est dans cet état d'esprit que la Cour a rendu son arrêt du 10 novembre 2009. Rappelons qu'au regard de l'article L 1152-1 du code du travail, « aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel ».

***On parle de harcèlement institutionnel quand on estime que c'est la politique d'entreprise ou de groupe qui favorise, voire encourage, les pratiques managériales conduisant à une dégradation de la santé au travail**

En l'espèce, un salarié avait été licencié pour inaptitude suite à deux arrêts maladie successifs. Ses arrêts étaient liés à un état dépressif dû à l'arrivée d'un nouveau directeur dans son établissement. Celui-ci utilisait des méthodes de gestion et d'organisation du travail assez particulières (il ne communiquait avec le salarié que par tableaux, ne prenait pas le temps de lui donner les instructions nécessaires pour son travail...) et son comportement envers le salarié était désagréable et différent du comportement qu'il avait avec les autres collègues (mise à l'écart, mépris, absence de dialogue...). C'est pourquoi le médecin du travail l'a déclaré « inapte médicalement et définitivement à tous postes » dans son établissement mais « apte à un poste sans contact avec le directeur actuel ». Le salarié est pourtant licencié et

introduit une action en justice au motif que son licenciement, lié au harcèlement moral exercé par son directeur, est sans cause réelle et sérieuse. En effet, un licenciement prononcé suite à une inaptitude due à un harcèlement moral est nul (cass. soc. n°24 juin 2009, n°07-43994). La Cour le rappelle dans l'arrêt : en aucun cas, le licenciement sera prononcé sans cause réelle et sérieuse. Un licenciement nul est un licenciement prononcé en violation d'une disposition légale ou d'une liberté fondamentale. La différence est importante car la nullité du licenciement donne au salarié le droit d'être réintégré et d'obtenir la réparation du préjudice subi au cours de la période écoulée entre son licenciement et sa réintégration. La Cour d'Appel a donné raison au salarié et a reconnu le harcèlement moral.

Rappelons que la preuve du harcèlement (moral ou sexuel) se fait en trois temps :

- 1) Le salarié doit établir la matérialité des faits permettant de faire présumer l'existence du harcèlement.
- 2) Les juges doivent appréhender ces faits dans leur ensemble pour rechercher si le harcèlement est présumé ou pas.
- 3) Si tel est le cas, la partie adverse va devoir prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d'un harcèlement car ils sont justifiés par des éléments objectifs.

Dans notre affaire, l'employeur a contesté l'argumentaire du salarié car, pour lui, il ne s'agissait que de simples méthodes de gestion du personnel et de management, non d'un harcèlement moral. La Cour de cassation a rejeté cet argumentaire. Pour elle : « peuvent caractériser un harcèlement moral les méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique dès lors qu'elles se manifestent pour un salarié déterminé par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet d'entraîner une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Et attendu que la Cour d'Appel a relevé que le directeur de l'établissement soumettait les salariés à une pression continue, des reproches incessants, des ordres et des contre-ordres dans l'intention de diviser l'équipe se traduisant, en ce qui concerne M. X., par sa mise à l'écart, un mépris affiché à son égard, une absence de dialogue caractérisée par une communication par l'intermédiaire d'un tableau, et ayant entraîné un état très dépressif ; qu'ayant constaté que ces agissements répétés portaient atteinte aux droits et à la dignité du salarié et altéraient sa santé, elle a ainsi caractérisé un harcèlement moral, quand bien même l'employeur aurait pu prendre des dispositions en vue de le faire cesser ».

Ce qu'il faut retenir de l'arrêt (cf : Cour de cassation chambre sociale du 10 novembre 2009, N° de pourvoi : 07- 45321) :

- 1) **Pour la première fois, le juge admet que des méthodes de gestion peuvent caractériser un harcèlement moral. Il existe différentes formes de harcèlement : le harcèlement institutionnel, le harcèlement pervers... On se place ici sur le terrain du harcèlement dit professionnel ou stratégique, comme en cas de réorganisation, restructuration...**
- 2) **L'employeur est tenu à une obligation de résultat envers ses salariés. Cette obligation inclut inévitablement la prévention contre le harcèlement moral. C'est pourquoi, un employeur ne peut s'exonérer de son obligation même s'il n'est pas l'auteur des faits fautifs.**
- 3) **Dans le même sens, l'arrêt précise que, même si l'employeur a pris des dispositions en vue de faire cesser la situation, si le harcèlement moral est caractérisé, le salarié aura droit à la réparation de son préjudice.**