

Le rapport 2014 de la Médecine du Travail

■ Information - consultation sur le rapport annuel 2014 de la Médecine du Travail

Extraits de l'avant-propos du Médecin Coordinateur

Les rapports annuels des médecins ont été présentés dans les CE et leur présentation se poursuit dans les différents CHSCT des unités concernées. Au-delà des constats détaillés correspondant à des réalités locales et sectorisées, les éléments plus globaux issus des échanges au quotidien avec l'ensemble du réseau des médecins permettent de proposer une vision complémentaire.

L'ENTREPRISE ET LES PERSONNELS

Un climat d'apaisement a été relevé par les médecins depuis 2012, n'empêchant cependant pas la résurgence de situations individuelles d'inquiétude et d'inconfort, sans qu'une cause évidente et univoque puisse être systématiquement identifiée. Ces situations permettent souvent l'expression de difficultés relationnelles en lien avec l'organisation du travail, dont l'exploration qualitative permet de dégager des axes de prévention primaire.

Quelques clés de lecture de ces situations.

- Conjointement à la sortie de crise, à la mise en œuvre du contrat social et de « conquête 2015 », l'émergence d'un risque économique externe (concrètement l'arrivée d'un 4ème opérateur) a vraisemblablement inscrit l'entreprise et ses salariés dans une dynamique positive et fédératrice. **Avec le temps, l'impact positif de ces facteurs s'atténue.** La nouvelle feuille de route « Essentiels2020 » et les réflexions sur l'évolution du contrat social amènent une nouvelle phase de transition.
- Malgré la volonté de redonner des marges de manœuvre « en local », il peut persister un hiatus entre les lieux de décisions stratégiques, de conception des process, des grands projets de transformation et des outils (directions métiers, services nationaux..) et les directions Orange, chargées de leur mise en œuvre :
 - Les deux populations « nationales » et « terrain » présentent des profils globalement différents tant par l'âge, la formation, le statut et les trajectoires de carrière effectives ou souhaitées. Les métiers (adhérents ou plus « théoriques ») renforcent la différence des approches.
 - Ce hiatus est conforté par la compréhension souvent partielle des grands projets nationaux. Il faut renforcer la communication actuelle en donnant du sens aux décisions non seulement compte tenu du contexte actuel mais aussi en les replaçant dans l'histoire de l'entreprise. Aujourd'hui, les projets d'envergure portent une « déTaylorisation » renvoyant des salariés à une époque antérieure, souvent laissée à regret.

Ils le verbalisent clairement (« c'était déjà ce qu'on faisait avant ») **La communication autour de chaque évolution ou projet se doit d'être le plus possible inscrite dans l'histoire globale de l'entreprise et non apparaître comme un « instantané ».**

- Tous les salariés n'ont pas la même capacité à absorber et à suivre les évolutions de l'entreprise, conçues au plus haut niveau, dont la rapidité est intrinsèque au secteur d'activité et à ses produits. [...] Dans le champ particulier du digital dont l'entreprise fait la promotion et qui est son cœur de métier, les salariés sont « à maturité » différente (notamment en fonction de l'âge) et il faut veiller à ce que toutes les dispositions soient prises pour que cette capacité à absorber le digital sous toutes ses formes soit accessible au plus grand nombre et ne devienne jamais un élément discriminant, notamment dans un parcours professionnel. Il convient en outre de s'interroger sur la nécessaire évolution des compétences et organisations à mettre en regard. **Il ne faut pas perdre de vue qu'il s'agit d'une prescription comportementale dont l'appropriation est plus longue mais aussi plus variable d'un individu à l'autre que l'adoption d'un nouveau procédé.**
- Dans les services nationaux en particulier, l'entreprise déploie de façon volontaire, une organisation plus transverse reposant prioritairement sur les compétences et de moins en moins sur le positionnement hiérarchique, s'écartant ainsi du schéma habituel de bon nombre de cadres de l'entreprise. Les postes à responsabilité deviennent moins visibles et moins directement identifiables. Cette nouvelle organisation est susceptible d'entraîner un bouleversement de l'identité professionnelle de certains. Ce point mérite toute l'attention de l'entreprise et cette perte potentielle de repères pourrait être prévenue par une reconnaissance visible de nature différente. Dans ces mêmes services nationaux où les profils des salariés et leurs évolutions professionnelles sont différentes, il faut au moins autant qu'ailleurs, procéder à une clarification des rôles de chacun, même pour cette population majoritairement constituée de CEA. Les problèmes relationnels sont parfois importants puisque les postes existants ne permettent sans doute pas de confier de réelles missions à la totalité des cadres encore présents. Ce phénomène risque de s'amplifier compte tenu de la structure démographique des différents échelons.
- Si d'un point de vue macro, la diminution des effectifs de l'entreprise et celle de ses activités semblent cohérentes, dans le détail, il peut apparaître des décalages, en particulier lorsque les améliorations de process et de SI (sources de gains quantitatifs) ne suivent pas le rythme attendu ou que des compétences rares ou non transmises

quittent l'entreprise laissant les salariés restants face à des problématiques non maîtrisées. Des personnes dont l'activité diminuerait du fait de l'automatisation de certaines tâches ne sont pas toujours en capacité d'acquiescer la polyvalence nécessaire pour l'exécution des tâches actuelles. La sécurité de l'emploi va de pair avec l'insécurité du métier, ce qui peut soulever des questions en termes d'identité.

Les possibilités de reclassement dans des métiers moins exigeants en termes d'apprentissage et de productivité se réduisent, dans une entreprise confrontée, comme les autres, aux questions de compétitivité. Ce maintien dans l'emploi « à tout prix », une priorité de l'entreprise, ne doit cependant pas se faire au détriment de l'équilibre des collectifs de travail. » **Un traitement transitoire de ces situations pourrait prendre la forme de la création de postes dédiés dont la rentabilité ne devrait pas être évaluée à l'aune des critères habituels.**

- De façon générale mais en DO en particulier, une GPEC permettant un ajustement ciblé et éventuellement temporaire entre les ressources et les activités mériterait plus de visibilité pour l'ensemble des salariés et pour les médecins en particulier. En réponse aux décalages activités/GPEC, les solutions concrètes et pertinentes (CDD, intérim,...) doivent être identifiées et clairement autorisées en levant l'autocensure évoquée plus haut.
- Comme les années antérieures, bon nombre de médecins relèvent les difficultés liées à la prise massive de TPS, tout en saluant les bénéfices inhérents au dispositif. **Il semblerait pertinent de penser un accompagnement étoffé de la prise de TPS et de sortie de l'entreprise.** La formalisation systématique de temps dédiés aux transferts de compétences voire la constitution et l'entretien d'un réseau de ressources ayant quitté l'entreprise et pouvant être mobilisées, sur la base du volontariat, pour expertise, avis, contribution ponctuelles permettraient aux personnes retraitées pour lesquels le métier constitue une part forte de l'identité, de ne pas en être dépossédées brutalement. Ce dispositif éventuellement complété par des mesures médicales et sociales, pourrait s'avérer protecteur pour la population cible identifiée (TPS ou retraités) mais aussi être de nature à conforter l'ensemble des salariés

LE SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL

Il est composé entre autre de :

Médecins référents des Directions métiers dont la mission est :

- de présenter aux médecins du travail concernés les différents projets et évolutions des métiers portés par chaque direction métier
- de remonter aux directions les points de vigilance particuliers recueillis auprès des médecins en charge des salariés concernés
- de favoriser la mise en commun des compétences et des bonnes pratiques en rassemblant et diffusant au sein du réseau métier concerné les actions de prévention
- d'impulser des actions communes sur les questions de santé au travail transverses

Médecin soutien scientifique avec pour mission de :

- permettre de disposer du meilleur état de l'art sur des sujets transverses et complexes.
- administrer la rubrique « médecins » du site e-prevention
- rédiger les « notes de la coordination » traitant de sujets métiers ou administratifs à destination de différents interlocuteurs de l'entreprise

- participer à la préparation des dossiers administratifs portés par la coordination
- soutenir la résolution de points juridiques propres à l'exercice de la médecine du travail
- participer à la mise en place des journées de formation portées par la coordination médicale
- assurer le secrétariat du groupe de réflexion en santé au travail (GRST)

Médecin correspondant Direction et réseau environnement du travail dont les missions sont :

- d'apporter un soutien méthodologique aux services de santé au travail locaux pour l'accompagnement des projets de transformation de l'entreprise
- de développer des synergies avec la direction de l'Environnement du Travail et son réseau.

Le médecin psychiatre a pour mission :

- d'analyser les cas soumis par les médecins sur dossier et aider au diagnostic
- d'élaborer des postures adaptées en consultation
- de proposer des orientations ou des avis – pour un salarié ou le collectif
- d'apporter les éléments scientifiques et spécifiques sur les sujets concernés

Extraits de nos commentaires :

Le bilan annuel de la Médecine du travail permet de voir comment est assurée la santé du personnel de l'entreprise. La lecture de ce document est riche et instructive avec de vraies problématiques, des commentaires, des idées, des solutions, des perspectives.

Sur le fond : le climat chez Orange, sans doute meilleur que par le passé, se tend néanmoins avec la spirale des réorganisations multiples, les départs massifs, la surcharge de travail pour ceux qui restent avec la double peine de la polycompétence ou polyvalence, et une entrave à un travail de qualité, des agressions en boutiques et de moins en moins de postes en back office... De plus en plus de salariés sont prématurément usés et pour les plus anciens, fragilisés... [...] La CFE-CGC terminera alors par le truisme qui veut que les intérêts du personnel et ceux de l'entreprise sont intimement liés. Une entreprise dans laquelle il n'y aurait que souffrance au travail serait une entreprise également en souffrance – avec des résultats qui pourraient tromper sur le court terme mais certainement pas sur le long terme ;

Comme il est indiqué dans Essentiels2020, et si ça ne l'est pas nous proposons qu'on le rajoute, l'état de bien-être au travail est l'élément essentiel de la bonne santé d'une entreprise. Chez Orange, qui dégage entre sept à huit milliards de cash-flow, les moyens existent d'une autre politique, plus centrée sur l'humain, donc à terme plus rentable.

VOTE :

CFDT, CFE-CGC, CFTC, FO : abstention

CGT, SUD : contre

Vos correspondants CFE-CGC

Georges Beauvais (SCE),
Maxence d'Epemesnil (IMTW),
Noël Fayeaux (DO Centre Est),
Frédérique Limido-Milesi (Fonctions Support Finances),
Franca Lostys (Orange France Siège),
Eric Picot (DO Normandie Centre),
Elisabeth Rivier (DO Ile de France),
Christian Simon (DTSI),
Philippe Vidal (Représentant Syndical)