

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE, ET DU DIALOGUE SOCIAL

Direction Régionale
des Entreprises
de la Concurrence
de la consommation
du Travail et de
l'emploi

L'Inspecteur du Travail

à

ORANGE AG PRO

COPIE

Paris, le 24 février 2014

Comme je le vous l'ai écrit précédemment, je diligente une enquête sur le suicide de Monsieur [redacted] exerçant son activité au service [redacted] survenu le 17 janvier 2014 à la station Auber de la ligne A du RER. Cette enquête se déroule actuellement par une série d'entretien auprès des travailleurs du service et de la hiérarchie de l'AGPRO Orange France.

En date du 4 février 2014 j'ai reçu une convocation à la réunion du CHSCT [redacted] devant avoir lieu le vendredi 14 février 2014 avec notamment à l'ordre du jour l'information et la consultation de ce dernier sur le projet évolution organisation [redacted] présenté par Monsieur [redacted] qui exerce la fonction de directeur régional [redacted]

Les représentants des salariés au sein du CHSCT ont modifié l'ordre du jour en retirant le point contesté.

En effet c'est d'une part dans le service [redacted] et sous la responsabilité de Monsieur [redacted] que travaillait Monsieur [redacted]. Dans son deuil, sa famille fait état de harcèlement moral imputable à la relation hiérarchique. Ce suicide professionnel - dont la déclaration à la CPAM dans un délai de 48 h ne m'est pas encore parvenue - a provoqué aussi un choc d'une violence inouïe au sein de son service sur le site de [redacted].

D'autre part, le CHSCT a reconnu dans ses séances des 20 et 23 janvier 2014 l'existence d'une souffrance au travail au sein du service, l'existence d'une crise grave et la nécessité de changement dans les relations hiérarchiques.

Ce même comité a désigné une délégation paritaire d'enquête ayant pour mission d'établir un diagnostic sur les facteurs de risques et de formuler ainsi que de proposer à l'instance précitée des mesures de préventions et autres préconisations.

Par ailleurs, je vous rappelle vos obligations légale et réglementaires et en particulier celles de l'article L. 4121-1 du code du travail, qui impose à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. J'attire également votre attention sur le fait que la Cour de Cassation impose en ce domaine une obligation de résultat.

Ces mesures, conformément aux dispositions des articles L. 4121-2 et L. 4121-3 du code du travail passent par une évaluation et une analyse sérieuse des risques psychos sociaux au

sein de l'entreprise, analyse qui fait défaut actuellement et ne peut permettre aux représentants des salariés au sein du CHSCT susmentionné de pouvoir être suffisamment informé et de pouvoir ainsi donner un avis éclairé.

● En préalable l'employeur doit donc « évaluer les risques qui ne peuvent être évités ».

L'évaluation ne doit donc être envisagée que dans un second temps. Ce n'est qu'après avoir recherché à éviter les nuisances que vous évalueriez celles qui ne peuvent être éliminées. Vous ne devez donc pas renoncer à éviter à supprimer les causes de tension.

Le 2° de l'article L. 4121-2 rappelle que l'employeur doit « évaluer les risques y compris dans les procédés de fabrication ... dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail ». Il n'existe pas une seule grille unique d'analyse ni une seule méthode d'évaluation des risques. Mais les déterminants principaux sont désormais connus pour l'estimation desquels il existe des outils quantitatifs connus. Quatre familles sont régulièrement citées :

La charge de travail physique ou cognitive et les marges de manœuvres dont les travailleurs disposent pour y faire face. Le risque est d'autant plus élevé que ces marges sont durablement faibles et que le travailleur dispose d'un moindre soutien social. On est ici au cœur de l'organisation de travail.

Les relations de travail qu'ils s'agissent des relations hiérarchiques entre collègues de même rang ou entre salariés et les clients et usagers. Les questions de management et de la reconnaissance au travail en sont une composante importante. Le harcèlement en fait également partie.

Les tensions relatives aux conflits de valeurs entre les attentes de l'entreprises et celles des salariés qui renvoient à l'articulation entre vie privée et vie professionnelle qu'au malaise résultant de l'écart entre le travail demandé et ce que le salarié considère comme étant un travail de qualité.

Les restructurations, réorganisations changement de toute nature qui génèrent une insécurité et du mal-être s'ils sont conduits sans anticipation de leur impact potentiel sur la santé.

Cette grille n'est pas exhaustive mais permet d'éviter toute dérive psychologique et s'avère opérante quand il s'agit de passer de l'évaluation à l'action en centrant l'attention de l'employeur sur les leviers sur lesquels il peut avoir une influence.

● Une fois l'évaluation réalisée, l'article L. 4121-3 exige que l'employeur doive mettre en œuvre « les actions de prévention que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et la sécurité des travailleurs ». Les méthodes de travail sont clairement identifiées comme devant contribuer à un meilleur niveau de protection de la santé. Il ne s'agit pas seulement question de corriger les effets néfastes d'une méthode mais d'anticiper ces effets avant même de l'implanter. Celle qui garantit un meilleur niveau de santé doit être privilégiée. Par suite après avoir énoncé l'obligation générale d'assurer la santé des travailleurs à l'article L. 4121-1 le code du travail, l'article L. 4121-2 présente la démarche sur laquelle l'employeur doit s'appuyer pour y parvenir. Ce sont les principes généraux qui irriguent toute la philosophie de la prévention.

Eviter les risques. A titre d'exemple le premier réflexe est souvent de considérer que le stress est inévitable. C'est inexact. D'abord ce n'est pas le stress en tant que tel que l'on va chercher à éviter mais le risque résultant d'une exposition à une source excessive de stress. Si l'on s'en tient à la charge de travail on s'interrogera systématiquement avec les opérateurs sur les raisons pour lesquelles on effectue telle tâche, celles pour lesquelles on l'effectue ainsi et l'obligation de l'effectuer ainsi.

Combattre les risques à la source. Ce principe essentiel illustre l'insuffisance des mesures de prévention qui se limitent à former les salariés pour faire face à des situations de stress. Ce faisant on ne s'attaque pas à la source, c'est-à-dire à la cause. Pour alléger la charge de travail on peut fournir par exemple des prestations de massage pendant l'heure du déjeuner, mais on n'aura pas réglé ni même réduit la pression qui s'exerce sur eux. Combattre le risque à la source consisterait plutôt à travailler sur l'organisation du travail mise en place et notamment sur la façon dont sont allouées les ressources en fonction de la charge de travail.

Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production. Ce n'est pas l'homme qui doit s'adapter à des conditions de travail difficiles mais au travail de fournir un cadre compatible avec les capacités des travailleurs quelles que soient leurs caractéristiques individuelles. Sur ce point j'ai constaté que les agents dans le cadre de leur activité sur le site [REDACTED] utilisaient 48 applications informatiques dont certaines d'une complexité technique considérable, 19 en consultation et 27 en actions.

Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle. Il n'est pas possible de faire reposer durablement la résistance aux situations de stress sur des mesures comportementales faisant exclusivement appel à des ressources psychologiques des intéressés. Car ses ressources sont épuisables et font porter sur le seul individu la responsabilité de gérer des conditions de travail dégradées. La protection collective des conditions de travail qui incombe à l'employeur est un préalable à la mise en place de protections individuelles. On peut donc préparer un salarié à faire face à une situation de violence, toujours possible, avec notamment un client ou la sous-traitance mais on doit avant tout créer les conditions favorables pour que de telles violences ne se produisent pas, ou le moins possible.

Donner des instructions appropriées aux travailleurs. Il s'agit d'informer sur les risques encourus et les moyens de s'en prémunir. Il ne s'agit pas tant d'apprendre à reconnaître un syndrome dépressif qu'à savoir identifier une situation de travail à problème. Donner des instructions appropriées consiste alors à se doter de procédures réelles de régulation de prise en charge adéquate par des relais connus de tous dans l'entreprise. Par ailleurs les instructions données aux travailleurs doivent éviter qu'ils se retrouvent livrés à eux-mêmes ou dans des situations d'injonction paradoxale où d'improvisation résultant de l'absence de consignes claires les conduirait à gérer constamment la désorganisation. Ceci induit une répartition explicite des tâches et des responsabilités respectives par exemple dans les cas des organisations complexes du type matriciel.

Planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants notamment les risques liés au harcèlement moral. L'idée de planification induit clairement que la prévention s'inscrit dans la durée et que les mesures de prévention arrêtée comprendront nécessairement des mesures à court terme d'ordre conservatoire. Mais la planification implique aussi des mesures à long terme s'attachant à la réduction des risques à la source et nécessitant souvent des changements profonds et des délais de mise en œuvre plus long.

Il ressort que ces principes doivent être traduits dans une démarche de prévention dans un plan d'action dont le contenu est déterminé par l'article L. 4121-1 du code du travail qui après avoir énoncé l'obligation générale de préserver la santé des travailleurs rappelle que celle-ci passe par des mesures comprenant :

- 1° des actions de prévention
- 2° des actions d'information et de formation
- 3° la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

Le plan d'action doit donc comprendre des mesures d'ordre technique, d'ordre organisationnel et d'ordre individuel, la répartition entre le court et le moyen terme se faisant entre les mesures de nature conservatoires et celles ayant vocation à instaurer une politique pérenne de prévention - à titre d'exemple - par des :

Mesures techniques : Aménagement des lieux de travail conformes et non simple adaptation de locaux occupés antérieurement par des équipements mécaniques (répartiteurs, autocommutateurs) en locaux transformés en plateaux ouverts occupés par des individus faisant naître des problèmes liés à la lumière naturelle et donc aux ambiances lumineuses ainsi qu'aux ambiances sonores, thermiques et éventuellement allergisantes. Aménagement et équipement des postes de travail (travail sur écran, choix de l'équipement, implantation, ergonomie des logiciels, fauteuil adapté à l'individu et non l'inverse, interaction Homme-Applications informatiques (48 constatées sur le site de [REDACTED]).

Mesures organisationnelles : Respect des Horaires, de la durée du temps de travail (et dénonciation éventuelle d'accord sur cet objet) aménagement des conditions de prises de pauses en alternant certaines tâches pour permettre des temps de récupération (charge mentale, acuité visuelle). Instaurer à nouveau du temps libre dans le temps de travail. Gestion des congés annuels, 5^{ème} semaine RTT ponts (contenu de la cellule 3P non conforme à la réglementation en vigueur). Critères d'évaluation (défaut de la fiche de poste, consultation CHSCT et CE) et de rémunération (différentes classifications pour des mêmes activités) et Temps Partiel Sénior (choisi ou bien subi) et les moyens alloués (effectifs/emplois). Relation hiérarchique/relation de travail (actuellement le manager de premier niveau voit son expertise,

l'attribution des tâches, l'organisation des congés, des formations se diluer au moyen d'automatisation des processus de plus en plus poussée et son activité apparaît se tourner exclusivement vers le contrôle de l'activité et la surveillance comportementale des salariés) Plan de formation (Trois avis du CE chaque année : orientation, plan et projet).

Enfin des mesures d'ordre individuel concernant l'appui ou les relais technique de la hiérarchie, le soutien technique approprié et action de formation telle que définie à l'article D. 6321-1 du code du travail mais, aussi la prise en compte des pauses cigarettes. Entretien d'évaluation (temps de préparation). Temps Partiel Sénior (conditions opaques en matière de prime relevant de la décision 51).

Par ailleurs il n'a pas été communiqué aux représentants des salariés au sein du CHSCT la mise en œuvre des dispositions conventionnelles notamment celles relatives à l'article 5.5.2 de l'accord du 6 mai 2010 sur l'évaluation et la prévention des risques liés aux risques psychosociaux au travail qui doit permettre d'associer les salariés à la réflexion sur l'organisation du travail et favoriser le droit d'expression.

En effet dans cette perspective il s'agit d'une part, de prendre en compte l'écart entre le travail prescrit et travail réel les salariés et ainsi de les associer à une réflexion sur l'organisation du travail notamment sur la conception, les moyens, les consignes, l'ergonomie du travail, la charge de travail et sa répartition, l'autonomie et la prise en compte des savoirs et des savoirs faire afin de réduire l'écart entre le concepteur et le réalisateur.

D'autre part l'exercice du droit d'expression qui doit être mis en œuvre afin de permettre aux salariés de donner un avis sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation du travail La direction devant favoriser au moins une fois l'an l'organisation de réunions d'échange en développant la transversalité et en s'appuyant notamment sur les ressources humaines de proximité. Un bilan annuel de ces rencontres sera présenté aux représentants du personnel.

Être associé, être entendu et préconisations exposées être mises en œuvre sont les conditions constitutives de l'obligation de résultat qui pèse sur l'employeur.

Dès lors compte tenu de la gravité de la situation et afin de prévenir tout risque de suicide supplémentaire, je vous demande de suspendre la réorganisation, restructurations affectant les conditions de travail des personnels en terme de lieu de travail, métier, fonctions, jusqu'à la restitution par la commission d'enquête de ses conclusions. Cette demande vise également à la mise en place d'une réelle évaluation des risques psychosociaux intégrant les principes généraux de prévention et la mise en œuvre d'actions de préventions, de méthodes de travail et de production intégrées à tous les niveaux de l'entreprise et de l'encadrement et garantissant la protection de la santé mentale et physique des travailleurs.

A défaut je mettrai en œuvre les dispositions prévues à l'article L. 4721-1 du code du travail portant sur la mise en demeure du DIRECCTE. Cette mise en demeure aurait pour objet la suspension des réorganisations précitées jusqu'à restitution par la commission d'enquête de son rapport, de la mise en place d'une réelle évaluation des risques psychosociaux et du respect des dispositions conventionnelles concernées.

Compte tenu des procédures en cours et dans un souci de transparence, je vous informe que j'adresse la copie de ce courrier aux délégués syndicaux coordinateurs [REDACTED].

En dernier lieu j'attire votre attention sur le fait que l'enquête que je diligente est susceptible de conduire à la mise en cause de responsabilités tant de personnes physiques que de la personne morale la société Orange AGPRO. Dans un tel contexte, tout nouveau suicide dont les circonstances permettraient de penser qu'il est en lien avec les conditions de travail au sein de la société pèserait lourdement dans l'appréciation des faits.

En l'attente de vous lire, je vous prie de bien vouloir recevoir, [REDACTED], l'assurance de ma considération distinguée.

L'inspecteur du Travail
[REDACTED]

PS : Copie Président et secrétaire du CHSCT et DS coordonnateur [REDACTED]