

Synthèse CNSHSCT des 7 et 8 décembre / sujets principaux :

1) Analyse Anact / 3 CCOR (dans le cadre du CNSHSCT) :

- Cette analyse théorique a été travaillée conjointement avec la direction, les IRP et des salariés, elle aura pris presque 18 mois. Elle est enfin achevée,

Le rapport de l'Anact dit qu'il faut se polariser sur le "travail bien fait" - ce travail « bien fait » avait été dénoncé par FT « en son temps », comme étant de la sur-qualité. A ce titre c'est amusant que l'ANACT le fasse re-entrer par la fenêtre de FT.

Bien entendu il s'agit de prendre en compte les perceptions différentes de ce dit travail bien fait entre celle de la direction, et celle des travailleurs. Le but étant d'arriver à un objectif commun, partagé, en travaillant, progressant ensemble, collectivement.

L'ANACT relève que ce service (CCOR) rendu au client repose sur un mode de fonctionnement basé suivant une logique d'industrialisation, centrée sur les individus, qui rend peu lisible le fonctionnement du collectif (qui fait quoi ?). Ceci entraîne la gestion d'une tension non régulée par l'organisation. Comme un flou sur l'articulation des différents niveaux et périmètres de responsabilité (local, territoire, national) qui renvoient à des logiques d'actions hétérogènes.

- Prendre en compte aussi les enjeux de conditions de travail et de la prévention des risques (mais aussi ceux de performance). Avoir des enjeux compris et partagés par tous. "Réconcilier le social et l'économique, le bien-être au travail et la performance".

- Ce travail d'analyse a donc mis en avant toutes les tensions inhérentes à l'organisation de France Telecom, qu'il faut faire évoluer (pour bien moins de tensions), trouver une véritable régulation (en fait il faudrait que l'organisation évolue). L'organisation détermine le travail pour que le travail produise le service. L'analyse du travail est un bon ancrage pour améliorer l'organisation. Besoin de repenser les compétences et l'organisation comme une clé pour l'amélioration des conditions de travail. Pour cela tendre vers davantage de proximité et de travail collectif, organiser et soutenir les modes de coopération. Nécessité de mettre en place un cadre de référence pour une organisation réflexive durable en :

- Créant un espace temps consacré au débat et à la production de connaissances sur le travail
- Débattant entre travailleurs de leurs propres conditions de travail
- Organisant des ateliers de retour d'expériences

- Suite à cette analyse, la DRCF (en présence de son DRH) a fait des propositions pour améliorer les conditions de travail. Cela passe entre autres par donner plus d'autonomie aux salariés dans leur activité ; développer la coopération (il faut celle de la direction d'abord je crois), la transversalité.

Remettre à l'oeuvre les groupes de résolution de problème (qui permet au moins de résoudre de petits dysfonctionnements). Après le management autocratique, FT remettrait au goût du jour le management participatif des années 80-90. Faut-il encore que ce mode de travail collectif soit partagé par toute la ligne managériale, qu'il soit suivi de vraies décisions.

Les objectifs intégreraient plus de qualitatif, moins d'indicateurs, un suivi qui serait plus étalé dans le temps (moins contraignant). Le tout avec une amélioration des échanges management/salariés. Le CHSCT sera impliqué.

Attention : il ne faut surtout pas que cette démarche ait comme objectif premier d'augmenter les résultats et la productivité des unités. Le CNSHSCT suivra cette démarche.

2) Développer la culture sécurité - présentation par l'ICSI (Institut pour une culture de sécurité industrielle)

De nombreuses grandes entreprises travaillent déjà avec l'ICSI (pas encore FT). Il faut développer une culture sécurité partagée par la direction, le management, et les salariés.

Les causes des accidents sont dû : en majorité à l'organisation (53%) => responsabilité de la direction ; à la fiabilité des équipements (29%) ; aux erreurs opératoires (11%).

Historiquement : les entreprises ont travaillé d'abord sur la technique, puis sur la management de la sécurité (processus de sécurité), mais aujourd'hui elles ne progressent plus. Il faut qu'elles agissent maintenant sur l'organisation et l'humain.

Le CHSCT : l'ICSI met en avant son rôle central et crucial pour améliorer cette culture. La direction ne doit pas se défausser de ses responsabilités, elle doit travailler avec les CHSCT dans un objectif gagnant-gagnant.

3) "En quoi le nouveau processus de lancement des offres contribue t-il à la réduction des RPS..?"

- J Barré est venu nous présenter ce chantier. Il devient en effet (enfin) nécessaire à FT de lancer les produits en temps et en heure (le bon produit au bon moment..) => On se demande si FT découvre enfin le vrai marketing des produits ! J Barré présente dans le document tous les problèmes rencontrés sur le lancement de produits. Il propose des axes d'amélioration, entre autres un bonne programmation dans le temps, une bonne com, l'intégration des salariés concernés => du bons sens quoi. A ce titre il nous présente (nous sommes encore que dans l'intention, aucun faits ne venant corroborer cette prise de position) un constat d'échec accablant de la stratégie de lancement des offres de FT.

- Présentation de la grille RPS (base : Dares) par rapport à ce sujet.

- Un questionnaire salariés / sur la réussite du lancement, les process. sera maintenant mis en oeuvre.

Ainsi qu'une meilleure implication des IRP (présentation CE, CHSCT).

4) L'absentéisme à FT : étude chiffrée (juste un constat).

La direction nous présente enfin une analyse (ici juste chiffrée) sur ce sujet très important, que sur la période 2007 -> 2009 (sachant que la direction n'a pas regardé ce qui s'est passé avant, elle semble découvrir l'absentéisme enfin).

Cette analyse décortique plein de ratios, elle est fouillée. Ce sont les Congés Ordinaire de Maladie (COM) qui sont particulièrement en hausse (les autres absences sont les CLD et CLM, congés de longue durée). Et dans ces COM se sont les absences supérieures à 8 jours qui sont prégnants. Ce qui interpelle aussi est la hausse de ce type d'absentéisme entre 2008 et 2009 (+7%). Mais dans ces analyses, chaque fois les chiffres réels (pour les calculs) ne sont pas précisés => impossible de confirmer ou infirmer ces données.

Quelques précisions sur cette étude :

- la base effectif (nombre personnels actifs) est supérieure à celui du bilan social.

- l'absentéisme ne concerne donc ici que la maladie : il ne représenterait que 11,92 jours en 2009 (augmentation de 14% entre 2007 et 2009)
- les femmes sont plus longtemps en absentéisme que les hommes (16 jours contre 9, pour les hommes)
- plus d'absentéisme passé 46 ans, et pic à 60 ans
- catégories les plus touchées : les B (25 jours en moyenne), les C (17 jours), les D (9 jours) etc..
- cet absentéisme "serait" du même niveau que celui des autres entreprises
- les domaines métiers les plus touchés : clients - gestion support - technique réseaux (cf. Technologia en fait)
- des données sur les malades : ceux qui partent moins de 8 jours, plus de 8 jours..etc..

Globalement cette analyse est intéressante mais elle sous-estime largement la vérité - FT chercherait ici à démontrer seulement que tout va presque bien à FT (en comparaison à certaines autres grandes entreprises). Mais ces comparaisons, si elles doivent se faire, le sont normalement sur "l'absentéisme total" - Ensuite quand on prend les chiffres du rapport social, on trouve **28 jours** en moyenne d'absentéisme par an pour les non cadres (pour les B = 47 jours) - A FT les non cadres sont ceux qui vont le plus mal (cf. => enquête Technologia) - les cadres (surtout les E et plus) ont des niveaux d'absentéisme très faibles, cela ne veut pas dire qu'ils vont très bien : exemple - s'ils ne se sentent pas bien, ils se forcent à venir (car ils sont ou se sentent obligés de le faire - une faiblesse temporaire ne doit pas être montrée), et d'autres explications ... Les visites spontanées pour "malaise" explosent à FT, même dans les services très majoritairement de cadres. Exemple de la DT Nord : l'absentéisme est de 60 jours par an pour les B ; les C = 39 jours (eux représentent 54% de l'effectif). Ces chiffres d'absentéisme démontrent un très fort malaise des non cadres. Tout cet aspect est totalement atténué dans l'analyse de la direction.

Bilan : il semble que FT cherche aujourd'hui à sous estimer son absentéisme. Retour du déni ? Ensuite aucune analyse n'est faite sur le pourquoi ? Comment agir pour réduire les problèmes de santé à FT.

La question qui se pose maintenant est que faire de cette masse d'infos qui soit dit en passant corrobore en bien des points le constat fait par Technologia ; les personnels qui souffrent le plus (les plus absents car les plus exposés aux RPS) sont donc sur les niveaux hiérarchiques les plus bas, dans des centres clients et sont des femmes (puisque qu'elles travaillent majoritairement en centre clients et sont là aussi majoritairement sur les plus basses classifs). Pour les exploiter il serait intéressant de procéder à moult tris croisés de ces données pour nous renseigner sur les lieux, situations, métiers, environnements, etc., les plus délétères. Le réseau des anact/aract est capable de faire ce travail. FTSA a une très grande responsabilité dans cette situation car si elle n'avait pas empêché la prise en compte dans les DU des unités opérationnelles des risques liés aux conditions et à l'organisation de travail

5) La Commission de réforme de FT :

Cette instance fait souffrir beaucoup de fonctionnaires souvent déjà fragilisés à FT. Ils doivent y passer pour faire valider un accident de service, FT est juge et parti, potentiellement l'entreprise est par exemple responsable d'un accident et c'est FT qui décide si elle va se porter responsable (alors pour les CDI, c'est un acteur extérieur qui s'occupe de cela : la CPAM), sachant que FT veut évidemment éviter d'être prise à défaut.

Un AFO doit y passer aussi pour la reconnaissance de maladie en maladie professionnelle, pour les allocations temporaires d'invalidité, pour le passage invalidité -> retraite etc..

-> 517 dossiers ont été traités en 2009, majoritairement des non cadres. Ces fonctionnaires viennent principalement des DT

Dans le document présenté FT justifie son fonctionnement, s'en satisfait presque..

La validation de chaque dossier est prise à la majorité par 2 médecins experts payés par FT, 2 membres de la direction et que 2 représentants IRP => les IRP n'ont jamais le dernier mot.

Typiquement ce type d'instance pouvait fonctionner à une époque où chaque fonctionnaires avait une vie de travailleur stable, tranquille en quelque sorte, Mais ce n'est plus du tout adapté au contexte actuel de grande entreprise mondiale hyper concurrentielle, qui s'adapte continuellement (désorganise, réorganise) et qui supprime des milliers de postes chaque année. C'est bien à une instance extérieure de faire ce job aujourd'hui.