

Conclusion du rapport d'activité 2006 du Dr Christian TORRES (Lyon)

"...Le stress, le désarroi, les troubles anxio-dépressifs liés aux transformations du travail ne cessent de s'accroître chez le personnel. Les salariés ont de plus en plus de mal à se reconnaître dans ce qu'ils font. Certains éprouvent un sentiment de culpabilité, ils s'isolent, se replient...Parfois, le coût psychique que représente cette épreuve est trop lourd c'est alors qu'apparaissent la dépression et les problèmes de santé. Pour illustrer cette situation nous avons choisi de reproduire ce témoignage d'une salariée de France Telecom, professionnelle reconnue dans son domaine d'activité qui, devant l'aggravation de son état de santé, a préféré "fuir".

" Comme suite à nos entretiens, je vous informe que j'ai décidé de demander ma retraite dans le cadre des mesures pour les mères de famille de 3 enfants. J'ai évoqué cette éventualité depuis quelque temps et je ne vois plus aujourd'hui comment je pourrais continuer à collaborer avec France Telecom dans les conditions actuelles d'évolution de notre activité .

En effet, je considère que le capital santé est précieux et malgré toute l'implication dont j'ai fait preuve dans mes activités à France Telecom , je capitule et je n'envisage que le renoncement.

Les situations de stress sont constantes, l'exigence de productivité et de performance entraîne des efforts constants pour rester dans la course (travail supplémentaire, réduction voire suppression des pauses pour remplir les objectifs...)

La clientèle ressent les changements et déplore le manque de professionnalisme, certaines situations me font honte.

La formation est souvent insuffisante face à des technologies en constante évolution ce qui conduit à un sentiment "d'incompétence" en relation client. Tout ce qui est important, c'est le Business dégagé, quelles que soient les méthodes pour y arriver.

Personnellement, mes migraines ajoutées à différents troubles physiologiques dont insomnies ou impossibilité de récupérer de la fatigue d'une semaine sur le week-end m'empêchent d'envisager un avenir à FT.

Bien que je sois fonctionnaire depuis 1974, je n'ai jamais profité d'un statut qui m'aurait autorisé plus d'absentéisme.

Dommage d'en arriver à ce point à ce désir de fuite."

A cette difficulté d'accomplir un travail conforme aux valeurs et aux idéaux personnels mais aussi aux règles du métier, est venu s'ajouter une pression sur l'emploi (fermeture de sites, redéploiement, incitation au départ...). Cette question prépondérante de l'emploi a remis au second plan le débat sur le travail. Débat qui, à notre sens, est indispensable pour mener des actions de prévention dans le domaine de la santé au travail. A titre d'exemple, on peut remarquer que les perspectives prometteuses que nous avons notées à l'URR l'an dernier se sont refermées.

Et pourtant cette question de l'emploi, qui est exclusivement abordée en terme d'employabilité, pourrait aussi être envisagée du point de vue du travail. Les postes prioritaires sont généralement ceux pour lesquels les conditions de travail sont les plus contraignantes (1014, Répartiteur, Boutique...). C'est d'ailleurs dans ces services que l'on observe le plus souvent les inaptitudes médicales. De ce point de vue, on pourrait considérer que réussir un redéploiement c'est aussi mener une réflexion sur les conditions de travail afin d'augmenter la capacité du milieu professionnel à inclure, dans ces services, la diversité des hommes et des femmes qui travaillent à France Telecom

La conclusion de notre rapport d'activité 2006 est assez sombre. Nous tenions à alerter sur la gravité d'une situation qui nous inquiète. Nous demeurons cependant

persuadés qu'une amélioration sensible de la situation pourrait être obtenue si une réflexion sur l'organisation et les conditions de travail était menée. Au cours d'un examen médical un salarié résume ainsi les difficultés de son activité *"Il faut savoir se satisfaire de ce qu'on fait et non plus de ce qu'on aurait pu faire"*. C'est peut-être dans cette intelligence réprimée et contenue, qui ne trouve plus à s'exprimer dans le travail, qu'il conviendrait de rechercher le mal-être actuel."

Dr Christian TORRES
Décembre 2006