

UNE CONSULTATION SPONTANÉE EN MÉDECINE DU TRAVAIL

Je suis très surprise de son appel téléphonique un mardi matin. Lucie, 51 ans, veut me voir rapidement, « *On m'a pris ma place au bureau pendant que j'étais en congés* ». Elle est mutée au magasin, à un poste de manutentionnaire et – « *avec mon dos, ça n'ira pas ; d'ailleurs je suis suivie par le rhumatologue et il m'a bien dit de me ménager* ». Rendez-vous est pris pour la fin de la journée, la consultation risque d'être longue.

Elle m'explique que dans le cadre d'une réorganisation interne, et du retour d'une collègue de congé maternité, elles se retrouvent à trois sur deux postes. Elle en avait entendu parler et avait demandé à avoir plus de précision puisqu'elle devait partir deux jours plus tard pour une semaine de congés – chaque départ ou retour de congés maternité inaugure une partie de chaises musicales.

C'est en franchissant la porte le soir de ses congés qu'elle est rattrapée par le responsable du personnel : le poste d'une de ses collègues est supprimé et c'est à Lucie que l'on demande si elle accepte d'aller travailler au magasin, au pliage et à l'expédition d'échantillons de tissus. Elle exprime alors son souhait de rester à son poste pour des raisons de santé ; soignée depuis plus d'un an pour des rhumatismes, elle pense que ce poste est trop dur pour elle.

En rentrant de congés, dix jours plus tard, elle ne peut que constater : « *Michèle m'a pris ma place.* »

Elle discute longuement avec le chef du personnel surpris de cette résistance inattendue et inhabituelle dans l'entreprise. Ce dernier en réfère à la fille du P-DG qui s'étonne également « *Je ne pensais pas que ça allait se passer comme ça, je pensais que ce serait plus facile* ». On lui propose trois postes possibles mais tous au magasin. Elle refuse argumentant sur ses problèmes de santé. On va en parler au P-DG. En attendant, elle n'a pas le choix, elle rejoint sa nouvelle affectation, de l'autre côté de la vitre qui sépare le bureau du magasin.

Elle pleure beaucoup, quelques collègues de bureau viennent lui témoigner leur solidarité face à ce qu'elle vit et que ses collègues considèrent comme une injustice.

Le vendredi, c'est le P-DG qui se déplace. Elle demande à retourner à sa place, pas de réponse. Le lundi, elle retourne à ce poste de manutention. Le P-DG la salue par le traditionnel — « *Vous allez bien* » — que ce jour-là elle trouve franchement déplacé ; elle montre sa surprise. « *Vous restez là cette semaine, la semaine prochaine on verra.* »

« *Je n'arrive pas à comprendre pourquoi on m'a fait ça. J'ai fait l'effort d'apprendre l'informatique. Ils ont fait ça de manière malhonnête. Depuis que je suis à ce poste, tous les ma-*

tins au réveil, j'ai les mains gonflées. Au bout de trois jours, je ne pouvais plus plier le tissu tellement j'avais mal au dos. Vous vous rendez compte, le P-DG m'a dit : "Vous avez été enlevée du bureau parce que vous n'êtes pas assez souriante. Vous avez fait du travail plus pénible dans le passé !". Je n'aurai pas de diminution de salaire, mais m'entendre dire que j'ai été déplacée pour mon bien, c'est trop fort ! ! »

Je connais Lucie depuis quatorze ans, son itinéraire professionnel, son parcours familial et sa cyphoscoliose. Elle a commencé à travailler à 14 ans, employée de maison chez un boulanger puis vendeuse et bien plus tard, lorsque le boulanger avait vendu son affaire, manutentionnaire dans cette entreprise textile. Elle est dans ce bureau depuis trois ans : elle m'avait dit alors : « *Je n'aime pas ce travail de classement, j'ai envie de pleurer quand je vois tout ce qu'il y a à faire ; pour moi, ce n'est pas une promotion.* » Un an plus tard, il fallait commencer à apprendre l'informatique. Lumbago et gastralgies sont au rendez-vous. Pas d'augmentation de salaire. Elle pense que son responsable de secteur n'a pas transmis sa demande. « *Moi j'aide les autres et personne ne m'aide* ». À l'époque, quand je lui avais suggéré d'apprendre à dire non elle avait relevé : « *Ça fait trente ans que je travaille, je n'ai jamais dit non.* »

Bien qu'elle insiste exclusivement sur l'aspect contrainte physique à ce nouveau poste, il m'apparaît nettement que c'est l'injustice subie, le sentiment de déqualification qui constitue l'atteinte la plus sévère pour la santé de Lucie. Nous convenons d'une stratégie pour essayer de retrouver sa dignité et sa place. Il s'agira de rédiger un courrier pour le chef du personnel et la fille du P-DG, remis en mains propres, avec double au médecin du travail. Ce courrier dont nous élaborerons le brouillon ensemble, à sa demande, reprendra les faits et l'argument santé qu'elle avait avancé. Nous convenons ensuite d'un arrêt maladie pendant lequel je la reverrai, à la demande de son médecin traitant en visite de pré-reprise pour organiser une reprise à temps partiel thérapeutique et aménagement de son poste de travail (demande de son médecin traitant que je susciterai par un courrier).

Par rapport au courrier initial élaboré ensemble, le double que je recevrai quelques jours plus tard comportera la phrase : « *J'essaie de me consoler en me disant que je n'ai pas été déplacée sur une faute.* »

Pendant le congé maladie, elle me téléphonera fréquemment, inquiète.

Je la reverrai en visite de pré-reprise, et l'examinerai enfin. On ne sait jamais, il faut des traces dans le dossier, s'il y a un conflit et recours au médecin inspecteur du travail et à l'ins-

avec sollicitation du rachis et des membres supérieurs bien au-delà des angles de confort. Je demanderai un reclassement interne ou une formation permettant de garder un poste administratif. Le contact téléphonique avec le chef du personnel se passera bien : il reconnaîtra qu'il s'agit d'une mauvaise décision compte tenu du parcours professionnel de Lucie.

Le soir de la reprise de travail à temps partiel de Lucie, je recevrai un coup de téléphone triomphant — « *J'ai retrouvé ma place* ».

Six mois plus tard, elle a conservé son poste et va bien.

Dans ce type d'entreprise paternaliste, où le débat social est inexistant, il faut d'abord travailler à l'analyse de la situation lors de la consultation, en expliquant les enjeux pour les différents protagonistes.

Lucie était arrivée en me disant : « *Michèle m'a pris ma place, c'est son poste qui est supprimé et c'est moi qu'on déplace.* » Curieusement elle emploie le mot déplacé au lieu du mot muté. L'analyse de la situation montre qu'il s'agit d'une réorganisation du travail avec suppression d'un poste. Le chef du personnel est bien dans l'exercice normal de sa fonction sauf qu'il y a des règles que l'entreprise n'a pas l'habitude de respecter ; on demande régulièrement aux gens de changer de poste mais ils n'ont pas le choix — on accepte ou on s'en va. Lucie n'a donc pas le choix même si elle s'estime bien mal payé de tout ce qu'elle a fait. Ses deux collègues de travail sont plus jeunes, et peuvent se former rapidement à l'apprentissage des langues étrangères. La décision est logique du côté du chef du personnel.

Lucie a du mal à admettre que ce n'est pas parce qu'on ne l'aime plus qu'on la mute, elle pense : « *Michèle ne se laisserait pas faire, donc ça tombe sur moi.* » Elle en veut à sa collègue. Au début, elle est sûre que le P-DG, qui est si attentif et pour qui elle et son mari ont tellement fait, ne va pas la laisser pleurer et souffrir de l'autre côté de la vitre ! Elle découvre enfin que le travail ce n'est pas la famille ! Je lui fais constater l'hypocrisie qui consiste à lui faire endosser la res-

ponsabilité de la situation : « *Vous n'êtes pas assez souriante.* »

Il s'agit pour le médecin du travail, de ne pas agir frontalement car Lucie risque de faire les frais d'une intervention intempestive, et d'être sanctionnée pour avoir alerté le médecin du travail. Il s'agit de construire un argumentaire, des traces s'il faut aller au conflit mais en même temps de préserver l'emploi de Lucie en restant dans l'ombre et en paraissant intervenir à la demande d'un tiers extérieur. (Quand Lucie avait remis sa lettre, car nous avons convenu qu'il fallait éviter l'envoi en recommandé, le P-DG lui avait dit : « *Ce n'était pas la peine d'avertir le médecin du travail* »). Lucie se défend, il s'agit simplement de l'aider à mieux analyser la situation et de la soutenir dans sa démarche de préservation de sa santé.

Dans cette histoire, la stratégie utilisée tient à la situation particulière de l'entreprise, au mode de fonctionnement interne, à l'absence totale de représentant du personnel : Lucie habite le village et il est difficile de la licencier — réputation de bienfaiteur du village oblige. Il faut donc permettre à l'employeur de revenir sur une décision injuste, sans recourir aux arguments réglementaires pour ne pas envenimer la situation. L'intervention du médecin du travail permet alors au P-DG, parce que des critères de santé sont mis en avant, de revenir sur une décision sans paraître céder. Personne n'a perdu la face.

Trois consultations prolongées, quatre lettres, un soutien téléphonique, beaucoup de temps, une bonne connaissance de l'organisation du travail, un moment particulier dans la vie de l'entreprise (l'intégration de la fille du P-DG à la gestion du personnel), la connaissance du parcours professionnel (et même de la vie privée) de Lucie, une confiance construite lors des examens annuels précédents, la connaissance des postes de travail. L'intelligence rusée que l'on peut mettre en œuvre lors de ces consultations spontanées s'appuie sur une connaissance approfondie du contexte et des différents protagonistes. Il n'y a pas de recette, pas de conduite à tenir, il faut inventer dans le cadre d'une relation intersubjective.

Annie Deveaux

L'association SANTÉ ET MÉDECINE DU TRAVAIL (ASS. SMT) a pour objet de développer une réflexion et de permettre un échange sur les pratiques professionnelles et leurs conséquences scientifiques, sociales et éthiques pour agir sur l'évolution de la médecine du travail.

Elle est ouverte aux médecins du travail et aux spécialistes scientifiques et sociaux se préoccupant de la médecine du travail.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente : Denise RENOU-PARENT

Vice-président(e)s : Alain CARRE - Dominique HUEZ - Jocelyne MACHEFER - Nicolas SANDRET

Trésorier : Jean-Noël DUBOIS

Secrétaire : Alain RANDON

Membres : Pierre ABECASSIS, Fabienne BARDOT, Patrick BOUET, Josiane CREMON, Jacques DESHEULLES, Annie DEVEAUX, Nicole LANCIEN, Gérard LASFARGUES, Gérard LUCAS, Marie PASCUAL, Catherine ROCHE, Gilles SEITZ