

LA FICHE D'ENTREPRISE

Pas de chiffres, pas de courbes à vous présenter. Pas besoin de lire, juste écouter. Je me passerai donc de support visuel même s'il s'agit d'un outil de communication qui est devenu incontournable dans les colloques et les congrès, quelles que soient le contenu et la forme de la présentation. Il est de bon ton, si le support visuel est inutile de projeter au mur un titre, une photo, un dessin. Je ne le fais pas.

Je considère que deux signaux concomitants, mobilisant la vue et l'audition sur un même objet, brouille la capacité à capter et à traiter les informations dans leur totalité et leur globalité. La mise en concurrence de deux perceptions diminue la performance du fonctionnement cognitif. Cet empêchement de raisonner aboutit à une forme de perception de surface.

Le plus souvent, c'est ce qui caractérise la communication-propagande.

Voilà, le sujet est placé. Je passe à la fiche d'entreprise.

Le décret du 14 mars 1986 impose au médecin du travail d'établir et de mettre à jour, pour les entreprises de plus de dix salariés, une fiche d'entreprise, je cite, « *sur laquelle sont consignés les risques professionnels et les effectifs de salariés exposés à ces risques* ».

Je me souviens encore, à l'époque, du tollé de protestations de bon nombre de consœurs et de confrères qui considéraient qu'il leur était demandé de « faire le boulot de l'inspecteur du travail ». Donc, peu de précipitation pour réaliser ce travail et surtout, pas de réflexion sur son intérêt.

Il a d'ailleurs fallu trois ans pour qu'apparaisse, le 29 mai 1989, l'arrêté qui donne la liste des données à faire figurer dans cette fiche d'entreprise. La dernière partie relevait d'ailleurs plus de la gestion des risques que de l'aide à l'évaluation. Mais, à l'époque, aucune critique n'a émergé sur la qualité du contenu qui était demandé.

Sont donc apparus des modèles. Le plus diffusé a certainement été celui du CISME, se présentant comme une grille où il suffisait de porter des chiffres, des croix et quelques commentaires.

Ainsi, tout d'abord, la fiche d'entreprise n'a été investie qu'en tant qu'objet réglementaire. C'est sans doute pourquoi elle a été si longtemps critiquée et si longtemps rejetée par nombre de collègues, car analysée, à cause de son formalisme, comme un travail « en plus » – et je rajoute : au travail à la chaîne des « visites » médicales que nous exécutions, front baissé, pour respecter la commande, par vacation, du nombre imposé de « visites » dans le seul objectif d'un contrôle d'aptitude, en oubliant la visée de notre métier qui était d'explorer la rela-

tion travail-santé et l'action de prévention et d'alerte.

Outil d'alerte, outil pour attirer l'attention et l'action, ce document est alors doucement devenu le support d'informations que le médecin du travail tenait à faire connaître dans le domaine qui était le sien. Pourrait-on, alors, parler d'outil de communication ?

Reprenons la définition de ce mot dans le dictionnaire historique de la langue française : « *Le mot, comme le verbe communiquer, a connu un essor particulier dans le domaine de la publicité et des médias, alors influencé par l'anglais communication. Avec un autre anglicisme, relations publiques, il donne à la stimulation des marchés, domaine assumé successivement par réclame et publicité, une expression plus noble.* »

Comme on le voit, le mot est gênant dans la mesure où il introduit une notion de passage en force, de relation inégale entre celui qui actionne la communication et celui qui la reçoit. Il s'agissait plutôt, pour nous, de « faire porter l'attention sur... », d'apporter une information qui entraîne et attise l'attention, l'adhésion en toute connaissance de cause et, au bout du compte, la transformation.

Il a donc fallu donner un sens à ce document.

Je pense même qu'il a fallu trouver une forme de liaison avec l'entreprise, ou avec l'employeur directement dans le cas des TPE, pour éviter de tomber justement dans le message communicationnel qui a tendance à gommer le véridique d'une relation égalitaire. On pourrait alors parler de souci de collaboration autour du « travailler ensemble ».

Ainsi, le document s'est vu délesté de ses atours inutiles pour qu'il soit transformé en **un bon outil d'action**. Nettoyé d'encombrantes données chiffrées que l'employeur, bien mieux que le médecin, connaissait parfaitement pour en être à l'origine, tels le nombre de CDD, de CDI, le nombre de femmes et d'hommes..., employeur qui ne pouvait qu'en sourire au mieux ou s'en désintéresser au pire, car ces chiffres éminemment mouvants ne pouvaient que devenir faux le lendemain de leur édition, document nettoyé aussi de toutes les petites cases à remplir qu'une floraison de supports, assez peu inventifs mais très respectueux des prescriptions de l'arrêté avaient modélisés, il restait à ne lui laisser apparaître que sa fonction : **mettre en visibilité les questions de travail sur lesquelles il était nécessaire d'agir dans un objectif de prévention**.

J'ai donc défendu et appliqué l'idée de l'absence totale de modèle et de l'utilisation de la fiche d'entreprise comme outil d'alerte sous forme **d'un rapport descriptif, à chaque fois**

inédit, des situations de travail à corriger. Il s'en est suivi qu'il ne s'agissait pas d'une action systématisée mais ciblée. Toutes les entreprises n'avaient pas une fiche d'entreprise si je n'avais rien à dire, et cela, même si la tutelle l'exigeait. Ce qui ne m'a jamais posé de problèmes à cause d'une très bonne collaboration avec l'inspection du travail. C'était parfois même l'inverse, c'était moi qui prévenais que la fiche d'entreprise était faite. Il s'agissait là, bien sûr, d'un code, qui signifiait que des problèmes sérieux méritaient qu'on aille y regarder de près. On l'aura compris, de ce fait, la fiche d'entreprise était proposée à toutes les entreprises, y compris les moins de dix salariés si cela était nécessaire.

La loi, le règlement, n'ont d'utilité que si on les fait vivre, que s'ils entrent dans une stratégie d'action. Appliquer à la lettre, c'est soit faire du zèle, soit stériliser la finalité de la fonction, comme les cases à remplir.

Alors, la fiche d'entreprise est l'occasion de parler du travail.

Destinée à d'autres partenaires extérieurs gravitant autour de l'entreprise et investis de plus ou moins de pouvoir, elle permet de porter, en débat public, ces questions souvent impossibles à aborder en interne par les salariés. Le CHSCT ou les DP en étant aussi destinataires, là aussi, le débat sur le travail peut s'amorcer à partir de ce document, les salariés s'y impliquant alors. Malheureusement ce débat interne, avec les salariés comme acteurs, est bien difficile dans les entreprises de moins de dix salariés à cause de l'absence de toute structure sociale.

Il m'est donc arrivé, lorsque les circonstances me paraissaient inquiétantes ou que des retombées médico-légales n'étaient pas exclues, de prévenir que la fiche d'entreprise serait intégrée au dossier médical de chaque salarié. C'est l'assurance qu'individuellement, ils peuvent y avoir accès. Il suffit de les prévenir. Et, si je me souviens bien, c'est Sylvie Cren, qui, la première a inauguré cette pratique, que nous avons reprise.

Pour illustrer une partie de cela, j'emprunterai un exemple à ma pratique personnelle.

Il s'agissait d'un golf employant trois salariés, sans responsable sur site, la direction étant à Paris. Je faisais les remarques suivantes, dont je ne présente qu'un extrait. Je cite : « *Le jour de mon passage était un jour de grand froid. J'ai constaté que la grande salle d'accueil n'était pas chauffée, la seule source de chauffage étant une immense cheminée, éteinte, car le salarié de service n'avait pas eu le temps de l'allumer. Ce matin là, les clients se sont succédés sans interruption, bien emmitouflés, discutant de choses plus ou moins personnelles, badines et ludiques avec le réceptionniste qui, lui travaillait, encaissait, répondait au téléphone, contrôlait l'occupation des parcours, distribuait les "outils" de jeu et prenait les inscriptions au repas du midi, tout en répondant aux banalités de civilité des joueurs. De la matinée, il n'a pu allumer son feu. Il aurait fallu pour cela qu'il commence par s'approvisionner en bois en allant le chercher dans un entrepôt très éloigné de l'accueil, qu'il remplisse un chariot de golf de bûches volumineuses, qu'il le rapporte auprès du foyer, le vide, et manipule une troisième fois le bois pour en mettre une partie dans l'âtre. Une aide aux manutentions mais sur-*

tout l'installation d'un chauffage continu seraient-ils envisageables ? ».

Ensuite, le lien est fait avec la santé et, en dernier, je présente ce document comme étant un élément de la fiche d'entreprise tenue à la disposition des institutions que j'énumère : médecin inspecteur du travail, inspecteur du travail, contrôleur de la CRAM.

Dans ce cas précis, c'est justement la forme qui a fait réagir l'employeur qui m'a appelée. Nous avons donc pu reparler des difficultés du travail dans ce golf. On ne peut pas dire que d'énormes transformations aient été réalisées – il y avait pourtant de gros soucis dans la cuisine – mais au moins, l'hiver suivant, l'accueil était chauffé.

Il est très facile, par cette forme d'intervention, de faire les mises à jour à chaque fois que la situation le nécessite.

Dans le service interentreprises où j'exerce, de nombreux collègues procèdent de cette façon, y compris pour les cas dits de « harcèlement moral » qui, évidemment n'en sont pratiquement jamais. C'est là encore une possibilité de recentrer sur les conflits du travail et sur les difficultés de l'activité.

Voici un exemple emprunté au travail d'une collègue. Je tiens à préciser que, si j'en ai eu connaissance, c'est que nous travaillons beaucoup ensemble sur nos pratiques et nous modifions ainsi sans cesse nos règles de métier en débattant du contenu de nos modes d'action pour éviter erreurs et dérapages. Il s'agit d'une alerte *via* une mise à jour de la fiche d'entreprise dans le cas d'une épidémie de souffrance pathogène.

Son document est intitulé « MISE A JOUR DE LA FICHE D'ENTREPRISE ». **Il est adressé au président du CHSCT de la région.** « *Après des entretiens avec plusieurs membres du personnel et au travers des propos de ceux-ci, je souhaite vous exposer ce que j'ai compris de la situation qui règne au magasin de P. En préambule, je pense indispensable de vous faire part de mon inquiétude quant à l'état de santé des salariés de ce site. J'attire votre attention sur le fait que les deux tiers sont actuellement en arrêt de travail (4 sur 6). J'ai constaté que la situation est extrêmement conflictuelle ; je la qualifierais "d'explosive". Cette situation m'est présentée comme un conflit interpersonnel. Dans ce cas, mon expérience professionnelle me pousse toujours à rechercher des troubles ou des dysfonctionnements organisationnels générateurs de conflits.*

Voici ce que j'ai compris :

1° : de l'organisation locorégionale

Huit centrales d'achats en France. Le magasin de P dépend de la centrale d'A. qui compte environ 70 salariés à l'entrepôt et 15 dans les bureaux. S'y ajoutent les cinq cadres supérieurs.

Le R. M. est recruté par le responsable du personnel. Il serait jugé selon la productivité du magasin qui est appréciée par les inventaires et l'intéressement. Ces deux critères me semblent très importants.

Dans la discussion que j'ai eue, j'ai cru comprendre que les inventaires sont au cœur du débat et semblent être un des

nœuds du conflit. L'inventaire, pour que cela soit conciliable avec le travail de vente, serait fait le soir, après la fermeture. Une clause du contrat de travail du R. M. ferait état de résultats à obtenir au niveau des inventaires ; il y aurait rupture du contrat de travail si les chiffres ne sont pas conformes aux objectifs. Si tel est bien le cas, on se trouve là en présence de la mise en place d'une véritable précarisation de l'emploi, génératrice de stress, d'incertitude permanente sur l'avenir, c'est ce que j'appellerais du management par la peur.

L'intéressement tient compte du chiffre d'affaire ramené à l'heure travaillée, donc, je cite : "Il faut faire beaucoup d'heures et en noter le moins possible" pour augmenter la productivité apparente.

On ne peut tirer que la conclusion suivante : il faut tricher pour entrer dans les critères du bon travail. Ce mode de calcul pousse à des conduites extrêmement coûteuses du point de vue moral, je cite la perception qu'en ont les intéressés : "c'est une carotte malsaine".

J'ai compris aussi que :

2° : il existe des procédures de caisse.

Par exemple, depuis peu les clients doivent tout sortir du cadavre, ce qui en énerve un certain nombre. Ces procédures sont-elles applicables et sont-elles réellement appliquées ? Le travail réel est souvent très éloigné du travail prescrit. L'urgence (je cite : "C'est la fuite en avant"), la pression des clients faisant la queue, la file d'attente étant toujours très longue, la nécessité d'aller vite pour réaliser un bon chiffre, sont des réalités qui ne permettent peut-être pas d'appliquer des procédures, certes nécessaires, mais contraignantes et "mangeuse" de temps.

Et enfin, il me semble que :

3° : les nœuds du conflit :

ce sont d'abord les impératifs de bons résultats, avec en arrière-plan, la crainte du licenciement, d'où précarisation de l'emploi.

Donc :

↳ L'inventaire doit être "bon". En cas de mauvais résultat, il faut trouver des responsables ; cela peut même mener à des accusations de vol.

↳ La productivité doit être forte : il ne faudrait pas noter toutes les heures effectuées, il serait difficile de prendre des pauses.

↳ D'après les propos entendus : les salariés et en particuliers le R. M., ne devraient pas compter leurs heures. Si le travail n'est pas fait, je cite : "C'est parce qu'on n'est pas bien organisé".

Ensuite, le non respect de la personne par certains clients ne semblerait pas être sanctionné, il semblerait même être admis.

Les témoignages font état de situations où le non respect des savoir-faire sociaux et les propos non respectueux n'auraient pas été stigmatisés par la hiérarchie présente. Certaines altercations avec les clients me semblent résulter du débordement des moyens de contrôle psychiques. Pour parler plus

clairement, "on pète les plombs".

Dans un climat de tension extrême, où la course au résultat est quotidienne, les enfants agités de certains clients peuvent être "la goutte qui fait déborder le vase".

Il doit falloir énormément de patience et de "savoir-faire discret" de la part du personnel pour désamorcer l'agressivité des clients ayant patienté à la caisse. Le maintien de la convivialité avec la clientèle, malgré les impératifs de productivité, est un vrai travail, et demande un travail psychique supplémentaire, invisible, mais fatigant.

Au total : Je pense que les atteintes à la santé des quatre salariés actuellement en arrêt de travail ont un rapport direct et essentiel avec les conditions de travail ci-dessus décrites. Il est de la responsabilité de l'employeur de prévenir ces atteintes à la santé, qu'elles soient physiques ou psychologiques, c'est pourquoi ce document doit être considéré comme une alerte médico-psycho-sociale ».

La fiche d'entreprise apparaît aussi comme un bon outil pour rendre visible les difficultés que l'ergotoxicologie nous renvoie dans le domaine des nuisances chimiques.

Je ne sais pas, vous, mais, moi, je suis très gênée, presque honteuse de mon inefficacité dans ce domaine, au point de me sentir parfois coupable de mon impuissance certaine et évidente. Malgré une formation en toxicologie industrielle, malgré les connaissances des composés chimiques d'imprégnation, je suis désemparée lorsqu'il faut donner des conseils de prévention alors qu'on sait que les protections individuelles sont une telle entrave à l'activité qu'elles ne seront pas portées la plupart du temps, alors qu'on sait que, dans la petite entreprise, c'est une utopie que de penser que le vase clos ou presque soit possible.

J'ai donc décidé d'être claire, de ne pas porter cette impuissance comme un fardeau. Je demande les fiches de données de sécurité. Après exploitation, je fais une synthèse générale, à peu près compréhensible, en dégageant les grandes lignes des effets sur la santé, et je pondère cela avec la réalité de l'activité.

C'est court, c'est simple, c'est écrit et dit.

En gros, voilà ce que cela donne. Cet exemple concerne des salariés qui traitent les charpentes.

« Après étude des effets toxiques des composés chimiques dont ce mélange est constitué, je me permets de vous apporter les précisions et les conseils suivants.

Ce produit de traitement est toxique pour le système nerveux central. C'est aussi un irritant cutané et respiratoire d'autant plus puissant qu'il est utilisé en pulvérisation. La pénétration dans le corps humain peut se faire par voie cutanée et par voie pulmonaire (s'il est vaporisé). Des cas de paresthésies ont été décrits. Voici pour les effets toxiques génériques.

En terme de précaution d'emploi, il faut donc travailler avec gants et vêtements de protection étanches. Des lunettes de protection fermées sont recommandées s'il existe des risques d'éclaboussures. Une bonne ventilation (mais est-ce possible sous les charpentes ?) ainsi qu'une protection respiratoire

sont indispensables. Tous ces conseils sont à adapter en fonction des caractéristiques de l'activité réelle de travail. »

Ou encore, autre exemple : « Le composé chimique principal est un irritant cutané. C'est aussi un déprimeur du système nerveux central qui peut, à long terme, avoir des effets neurologiques centraux se manifestant par des troubles cognitifs et des troubles de la personnalité.

Il est classé en catégorie 2 dans la classification européenne, c'est à dire qu'il est considéré comme cancérigène possible pour l'homme (R45).

En terme de prévention, il faut donc éviter le contact avec la peau et avec les voies respiratoires. Pour cela, aspiration locale et protection respiratoire sont recommandées si le système ne fonctionne pas en enceinte fermée ou si le solvant est brumisé. Il faut éviter le contact avec la peau par le port de gants adéquats. Si des éclaboussures se produisent, des lunettes de protection pourraient être utiles.

Au total, il s'agit avant tout d'adapter ces conseils de protection à la réalité du contexte de l'activité.

Ces renseignements ont donc pour objectif de vous aider à gérer au mieux la nuisance des fluides de coupe. En plus, ils peuvent aussi vous aider à rédiger le "document unique" relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. »

Ce n'est pas glorieux mais peut-être que cela entraînera une certaine protection minimale : régler rapidement une machine lorsque les projections augmentent, en vidanger plus souvent une autre, se protéger les mains quand on le peut vraiment, comme soi-même à la maison quand on lessive ou quand on bricole avec des produits un peu trop agressifs.

En conclusion, on peut dire tout simplement que la fiche d'entreprise est un des meilleurs outil de prévention primaire et d'information qui laisse une grande liberté d'expression et qui ouvre à des idées créatives d'intervention sur le thème de la santé au travail.

Fabienne BARDOT

EXEMPLE :

Éthers de glycol. Le Monde du 1^{er} novembre 2003

Affaire Thierry Garofalo : (IBM Corbeille Essonnes) plainte contre X déposée en juillet 2002, tribunal d'Évry ouvre une information judiciaire. Le demandeur a obtenu une première victoire en septembre 2003 : une expertise médicale commandée par la juge d'instruction Isabelle Subra affirme que « M. Garofalo présente une atteinte de la fonction de reproduction qui est imputable de façon directe et certaine à une origine toxique (éthers de glycol) ». Pour la première fois, il est ainsi admis devant la justice la responsabilité de ces produits.

Des médecins du travail prennent la parole

Les analyses de médecins du travail présentés dans ce livre donnent la mesure de l'ampleur des dégâts sur la santé des salariés provoqués par la précarisation des emplois, l'intensification du travail ou la violence des rapports sociaux dans les entreprises.

Les auteurs de ce livre invitent résolument à repenser le rôle de la médecine du travail. D'abord parce que ceux qui l'exercent sont de plus en plus instrumentalisés par les employeurs : incontestablement, une médecine d'« entreprise » subordonnant l'exercice médical aux objectifs économiques, au mépris des acquis de la Loi sur la médecine du travail de 1946, progresse de façon larvée. Ensuite parce que le médecin du travail ne peut plus seulement s'intéresser aux maladies organiques : son métier doit aussi appréhender la dimension psychodynamique de la santé des salariés et en situer les enjeux en matière de santé publique.

Dans cette perspective, les médecins du travail qui ont rédigé ce livre explorent les solutions qui permettraient de garantir concrètement l'indépendance des médecins du travail, notamment en retirant la gestion de la médecine du travail aux employeurs. Une responsabilité qui les conduit à débattre des conséquences éthiques, sociales et scientifiques de leurs pratiques.

vente en librairie - 30 euros -

des exemplaires sont à disposition des membres du réseau pour le prix de 19 euros

