

SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL

EDF-Gaz de France Distribution Villejuif

**FICHE
D'ENTREPRISE**

MISE À JOUR CUMULATIVE

31 décembre 2006

**Etablie par le Docteur Alain Carré, Médecin du travail,
conformément à l'Article R 241-41-3 du Code du travail**

PREAMBULE

Cette fiche d'entreprise concerne uniquement EDF Gaz de France Distribution Villejuif. Elle traite de la situation présente mais constitue également une description de l'évolution des risques depuis le 1^{er} septembre 1987, date de début de l'activité du médecin du travail dans cette unité. Elle fait donc référence également à des situations de travail anciennes dès lors qu'elles sont pertinentes pour interpréter la situation actuelle. Elle est complétée par des annexes et par une analyse des risques physiques chimiques et organisationnels de postes de nature technique sous forme des fiches de poste correspondantes.

Il s'agit d'un document qui concerne la prévention des risques professionnels du point de vue de la santé des salariés concernés que les SST mettent en œuvre sous la responsabilité logistique des employeurs et la responsabilité technique des médecins du travail assistés par le personnel des SST et avec l'aide de la compétence des intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP).

La fiche d'entreprise fonde la responsabilité personnelle du médecin en matière de repérage des risques potentiels ou réels pour la santé des salariés dont il assure la surveillance médicale et, pour partie, en matière de veille sanitaire mise en place pour en repérer d'éventuels effets et de conseils à la communauté de travail pour prévenir toute altération de la santé de ce fait.

En complément de ce document, les rapports annuels permettent de tracer année après année les activités médicales du SST sous la responsabilité technique du médecin du travail, en matière de surveillance clinique, de veille sanitaire et d'actions en milieu de travail.

Dans les rapports annuels le médecin décrit à travers les plans d'activités et leur bilan ses propres actions en milieu de travail et sa participation aux activités connexes et en matière de formation pour lui-même et le personnel du SST.

Formalisées dans les procès verbaux des CHSCT et du CE ses interventions participent également à la mise en visibilité des éléments ci dessus et fondent également sa responsabilité. On s'y reportera dès lors qu'il serait nécessaire de rechercher de quelle façon il a alerté sur tel ou tel risque.

Comme médecin, et comme médecin du travail ces informations doivent également être délivrées à chaque salarié, sous la forme appropriée, lors des consultations individuelles, en matière de risque personnel qu'il pourrait courir.

En parallèle de cette description des risques du point de vue de la santé de chaque salarié, les employeurs depuis 2003 ont obligation, du point de vue de leur responsabilité personnelle de maîtrise des risques professionnels, de rédiger un document unique d'évaluation des risques (DU) et de le tenir à jour chaque année, notamment en le présentant au CHSCT. A obligation nouvelle, adaptation nécessaire. Toutefois il est intéressant de se livrer à une comparaison entre les deux documents. Cet examen et l'analyse des risques par les CHSCT, qui relève de la responsabilité des représentants du personnel, ne devraient pas revêtir la forme d'une confrontation dans la mesure où la spécificité de chaque point de vue implique un regard distinct pour chaque responsable. Tout au contraire c'est la complémentarité qui est ici nécessaire.

Un document unique constitué de documents « uniques » par mission existe à EGD Villejuif il a été présenté dans les CHSCT des missions à l'exception de la mission ORE. Bien qu'un peu contraints par une forme informatique qui laisse peu de latitude de description fine, les documents existants et à jour, modifiés en fonction des débats en CHSCT, dressent une liste rationnelle des risques du point de vue de leur maîtrise. Toutefois l'évaluation en reste très imparfaite et subjective. Par exemple, le risque

chimique, même s'il était étendu aux agents chimiques, reste non quantifié et les mesures des expositions sont soit trop théoriques soient non effectuées. Les risques psychosociaux majeurs dans cette période de profondes modifications (décrites ci dessous) ne sont qu'évoqués alors que leur prévention devrait être prioritaire dans cette situation.

C'est au niveau des mesures de prévention que le document est le plus perfectible. La prise de conscience tardive de la réalité des risques décrits, leur prévention très imparfaite jusqu'alors a pour conséquence, soit des mesures préconisées trop générales, soit des mesures présentées comme existantes et en fait non mises en pratiques. C'est de cet écart entre prescrit et réel entre volonté exprimée et réalisation dans la réalité du travail quotidien qu'il est souvent question dans cette fiche d'entreprise. Bien qu'indubitablement témoignant des responsabilités de tous les acteurs, le présent document ne veut pas être un document de mise en cause mais bien plutôt un document de mise en débat des questions qu'il soulève parfois.

RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GENERAL

1. Date d'établissement de par le médecin du travail: pour cette mise à jour cumulative :
Premier trimestre 2007 sur la situation au **31 décembre 2006**

Nom du médecin: **Alain Carré**

2. Identification de l'entreprise ou de l'établissement pour laquelle est établie la fiche :

EDF-GDF Distribution Villejuif

Adresse : **5 rue de la Commune, 94808 Villejuif Cedex**

Nature d'activité: **distribution et commercialisation de l'électricité et du gaz**

Convention collective de référence lorsque celle-ci comporte des clauses particulières en matière de prévention ou de médecine du travail : **Statut du personnel des industries électriques et gazières - Circulaire Pers. 961 du 10 juillet 1996, hygiène, sécurité et conditions de travail - Circulaire Pers 973, médecine du travail - Note DP 33-266, temps d'activité et surveillance médicale particulière, Circulaire Pers 268 du 1^{er} Juillet 1955 relative au réemploi des agents statutaires inadaptés.**

Règlement intérieur: **Carnet de prescriptions au personnel risques généraux - Carnet de prescriptions au personnel risques électriques – Carnet de prescriptions au personnel risques gaz.**

L'établissement dispose de **4 CHSCT** et d'un **Comité local de coordination des CHSCT (CLCCHSCT)** et de **délégués du personnel**

3. Effectifs concernés par la fiche au **31 décembre 2006**

Effectif total : **673**

Dont: femmes: **460**

Hommes: **213**

DESCRIPTION DES STRUCTURES

Les structures actuelles sont différentes de ce qu'elles étaient autrefois. C'est pourquoi ce chapitre comporte en tout premier lieu une description dynamique de ces évolutions.

Dans la mesure où ces évolutions sont directement en lien avec les évolutions d'EDF-GDF il existe en annexe un schéma récapitulatif des modifications présentes et une extrapolation pour le futur (annexe).

Les modifications se sont accélérées avec le temps. Aucune caractéristique du travail n'a échappé aux évolutions :

- Nature de l'activité de travail
- Organisation des services
- Implantation des lieux de travail
- Mode de management
- Dénomination des postes de travail
- Composition des équipes de travail
- Transfert dans d'autres directions

Ont eu lieu, à la fois

- des externalisations vers d'autres services :
 - par transfert d'activité dans un service nouvellement créé (par exemple le transfert de la maîtrise d'œuvre vers la mission collectivité locale et travaux ou transfert des activités commerciales concernant les entreprises et les collectivités locales à l'agence entreprises et collectivités locales)
 - par des transferts de pans entiers d'activité dans d'autres directions (démixtage et départ du commercial entreprises, collectivités locales, professionnel puis démixtage et départ des activités clientèles commerciales particulières) sous la pression de la privatisation et de l'ouverture du marché de l'énergie
 - par des départs d'activité du fait de mutualisation (services comptables et financier, gestion du personnel, activités RH)
- des sous-traitances
 - internes (branchements particuliers confiés aux agences (missions) électricité et gaz)
 - externes de plus en plus étendues (pose de câbles et de conduites neufs puis remplacements de câbles et de conduites anciennes. Branchements neufs puis renouvellement de branchement, relève des compteurs, cartographie...)

Il faut ajouter à ces modifications, celles fondamentales du mode d'organisation du travail (passage de l'évaluation des performances du groupe, (management participatif) à celui de chaque agent (management individualisé). Sous estimée quand à ses conséquences sur la santé, la mise en place de la RTT (voir recommandation du médecin du travail en annexe) avec l'institution de plages mobiles d'activité.

Nous détaillerons les modifications structurelles et d'activité de façon plus précise pour redonner un sens dans ce qui pourrait paraître, sinon insensé, du moins chaotique mais dans lesquelles il faut discerner la volonté d'aboutir coûte que coûte (en particulier du point de vue de la santé) à des organisations totalement différentes d'EDF et de Gaz de France (depuis des entreprises intégrées et multi compétentes à des entreprises scindées et réduites à un cœur gestionnaire et financier internationalisé et des extensions filialisées faisant un large appel à la sous-traitance)

L'impact de ces profonds changements sur la santé physique et mentale des agents est bien évidemment majeur, sur le plan de la prévention qui s'est appauvrie en fonction des ressources toujours diminuées. Le contraste entre un affichage de volonté d'excellence dans ce domaine des directions d'EDF et de Gaz de France et sa réalité dans les établissements de ces entreprises est en soit perturbateur pour le vécu des agents.

Nous décrivons ci dessous le détail des modifications, de façon schématique, selon deux axes : celui des activités et celui des structures.

I Les modifications des activités

1) Les modifications des activités techniques électricité

Ces activités concernent les opérations d'évolution et de maintenance du réseau de distribution d'électricité depuis les « postes sources » qu'alimente un réseau de transport très haute tension (appartenant à une filiale EDF nouvelle : RTE) une première baisse de tension permet d'alimenter un réseau HTA (5000v) lequel est transformé dans les postes de distribution publique à la tension du réseau de distribution BTA.

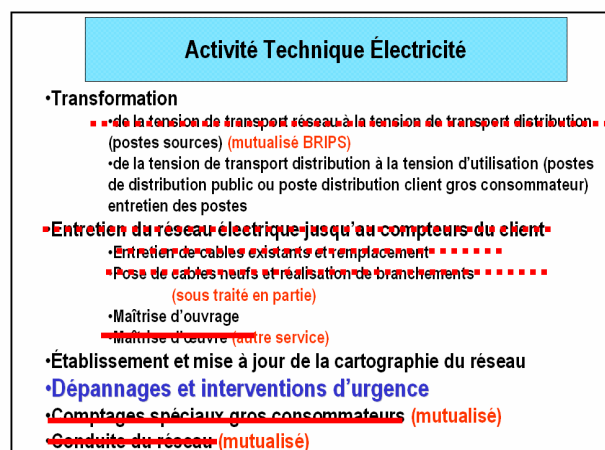
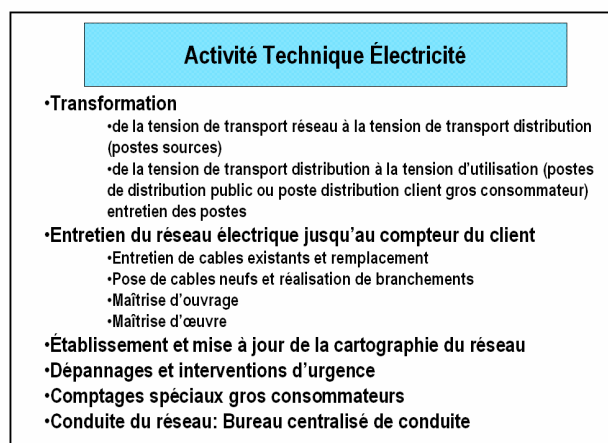
La maîtrise d'ouvrage gère les installations, la maîtrise d'œuvre gère les travaux éventuels à réaliser.

Un service technique réalise les travaux sur l'ensemble des installations. Le comptage autrefois électromécanique (qui nécessitait une main d'œuvre d'entretien physique des compteurs) a été transformé par l'électronique. Une partie de l'activité porte sur les opérations de dépannage et de gestion des incidents qui comporte un échelon d'alerte en contact avec les consommateurs (passé d'une gestion centralisée interne sur le territoire du centre de distribution : bureau central de dépannage, à une gestion par les services techniques, via des agents receveurs transmetteurs, puis à une gestion par un service régional spécialisé : centre d'appel dépannage)

Ces opérations impliquent un service d'astreinte des intervenants techniques permettant des interventions d'urgence 24h sur 24.

Les processus de mutualisation et de sous-traitance ont abouti dans l'unité :

- A la perte de maîtrise de la partie distribution des postes sources.
- A la diminution significative de l'entretien et du remplacement des câbles existants et de la pose des câbles neufs et de réalisation de branchement.
- A la spécialisation de la maîtrise d'œuvre.
- A la perte de maîtrise des opérations de comptage et de la conduite de réseau.



2) Les modifications des activités techniques gaz

Ces activités concernent les opérations d'évolution et de maintenance du réseau de distribution de gaz naturel depuis les postes de détente du réseau de transport gaz haute pression (maintenant GRT gaz, filiale de Gaz de France).

La maîtrise d'ouvrage gère les installations et leur évolution.

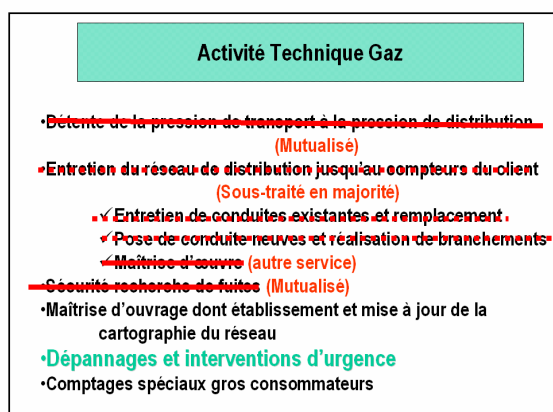
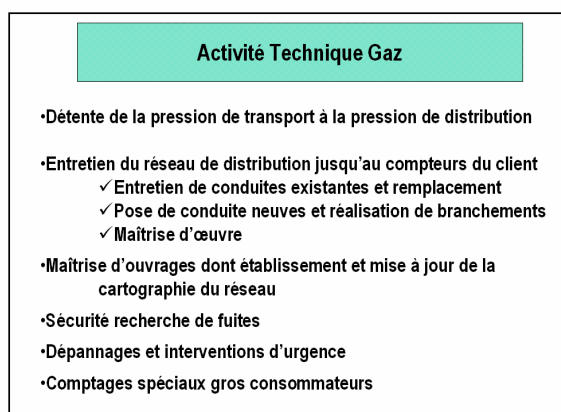
La maîtrise d'œuvre gère les travaux éventuels à réaliser.

Un service technique réalise les travaux sur l'ensemble des installations.

Un service comptage gère et entretient spécifiquement ce qui concerne les gros consommateurs.

Le dépannage et les interventions d'urgence relèvent des mêmes principes que les activités techniques électricité.

Les processus de mutualisation et de sous-traitance ont également des conséquences identiques à celles des activités électricité.

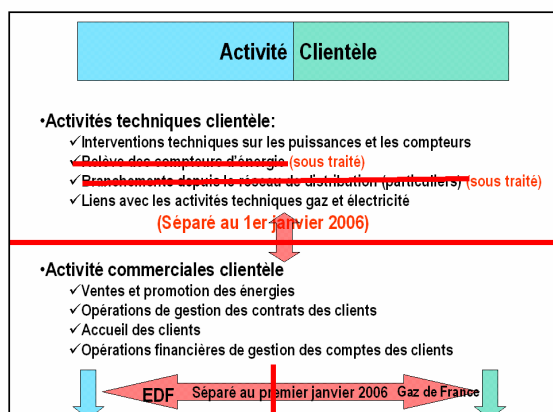
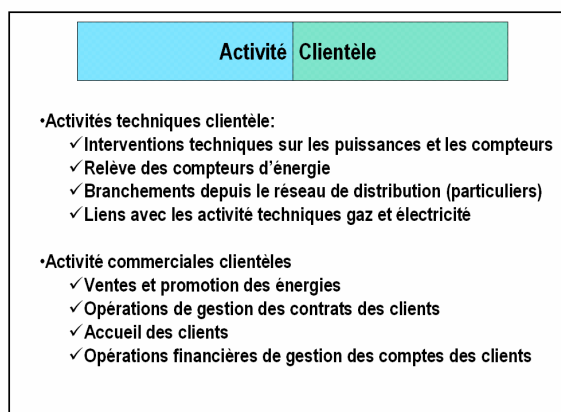


3) Les modifications des activités clientèles

Elles comportent :

- Les activités techniques clientèles qui consistent à effectuer les opérations techniques depuis le réseau de transport distribution jusqu'à l'installation intérieure c'est à dire primitivement comportant les opérations de branchement, de pose et d'entretien des compteurs d'énergie et leurs réglages.
- Les activités « commerciales » clientèles allant de la promotion des énergies à la gestion financière et contractuelle des clients en passant par leur accueil et la prise en compte des demandes.

L'évolution s'est faite vers une double séparation, celle des activités techniques clientèles et celle des activités commerciales clientèles d'une part et uniquement pour ces dernières la séparation entre le gaz et l'électricité. De nombreuses étapes se sont succédées mais sont plus perceptibles en décrivant les structures. Au total pour les agents d'exécution des activités techniques clientèles en résulte un appauvrissement de la technicité et une majoration des charges.



II) Les variations des structures

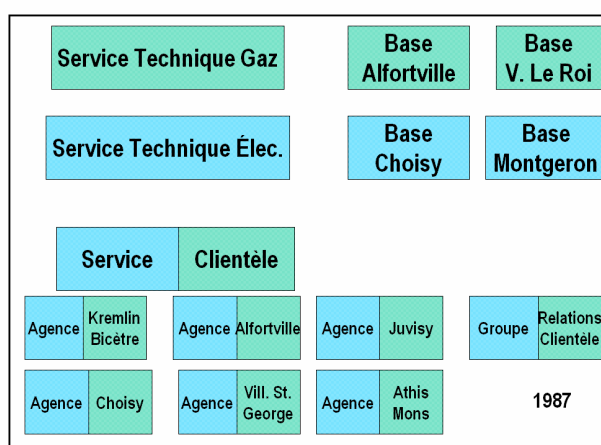
1) Structure intégrée et géographique: le centre de distribution mixte de Villejuif

Il contrôle l'ensemble du processus de distribution de l'électricité et du gaz sur un territoire géographique comportant une partie du Val de Marne (94) et de l'Essonne (91).

Il est structuré en service technique électricité et service technique gaz. Un service commercial composé d'un service relations commerciales et d'agences clientèle.

Il est doté d'un service administratif, d'un service comptable et financier, d'un service immobilier, d'un magasin central et de magasins décentralisés, de plusieurs garages (pour l'entretien des véhicules) et d'un atelier technique informatique centralisé (ATIC)

Un service central de dépannage gère les appels d'urgence pour les deux énergies. Le territoire est divisé en deux selon un axe Nord Sud prenant en compte les disparités des réseaux historiquement répartis selon cet axe. Les agences clientèles concernent les communes d'implantation et limitrophes.



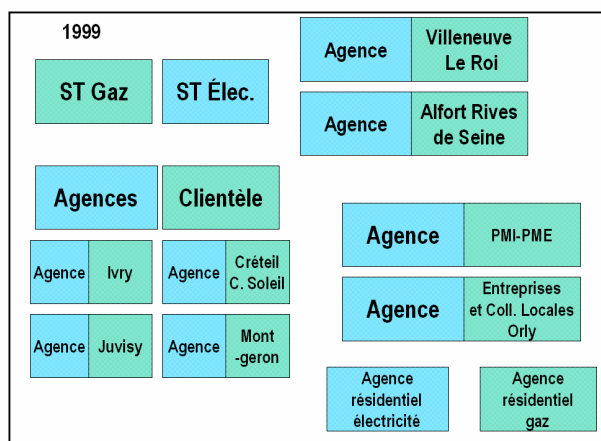
2) Structure intégrée spécialisée avec montée en puissance du commercial dédié : le Centre de VILLEJUIF.

La réduction des bases par intégration sur un même lieu des activités électricité et gaz commence à poser la question de l'éloignement des lieux d'intervention dans une région à circulation automobile problématique au passage de la Seine. Toutefois la maille d'astreinte (territoire d'astreinte) est toujours caractérisée par un découpage du territoire en 2 parties ce qui modère les inconvénients.

Du côté de la clientèle, l'agence du Kremlin Bicêtre et l'ancienne agence de Choisy sont abandonnées au profit d'agences construites spécifiquement pour l'occasion : Ivry, Choisy, Montgeron et Créteil. L'agence de Juvisy est conservée.

Une partie du commercial, toujours mixte en direction des entreprises et des collectivités locales, est individualisée (Agence entreprises et collectivités locales : AEC) et emménage dans de nouveaux locaux à Orly.

Le service comptable et financier est mutualisé sur un centre adjacent. Les activités automobiles sont regroupées en un garage centralisé à Alfortville. Le service administratif devient service des ressources humaines. Un service informatique et téléphonie se met en place.



3) Le départ du commercial dédié, la séparation de la maîtrise d'œuvre, la rétractation des activités clientèle : **EDF-GDF Services Villejuif.**

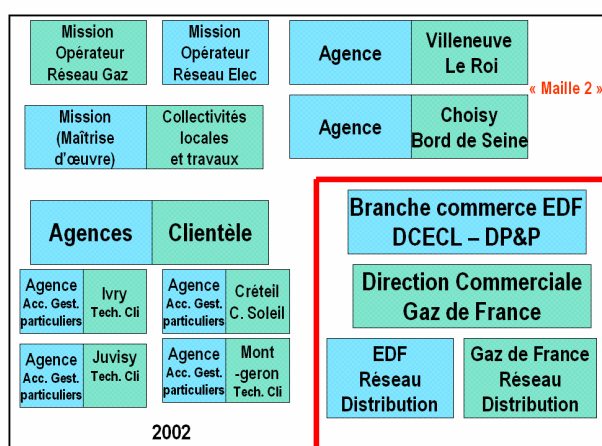
La création des missions, se substituant aux services, met en place une stricte séparation entre les activités techniques électricité et gaz.

Parallèlement, le commercial dédié quitte la distribution et démixté (séparation entre les deux énergies) se répartit entre des entités commerciales nationales :

- EDF avec une séparation de la Branche Commerce en :
 - Direction commerciale entreprises et collectivités locales DCECL (qui capte au passage une partie de la mission collectivités locales et travaux dorénavant limitée à la maîtrise d'œuvre)
 - et Direction particuliers et professionnels DP&P (limitée pour l'instant aux professionnels)
- et Gaz de France Direction commerciale gaz de France (DirCO)

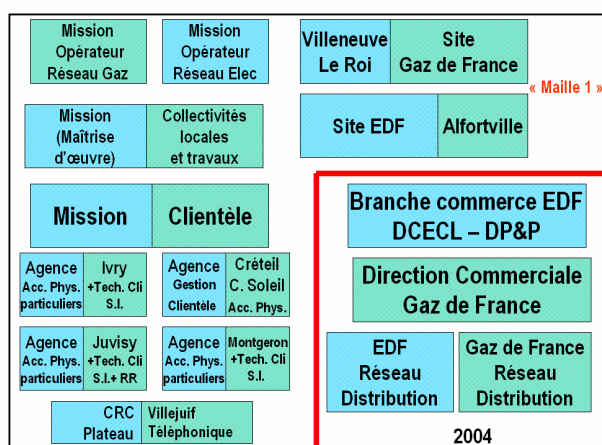
Se crée du point de vue de chaque entreprise des gestionnaires des réseaux de distribution chargés de donner la cohérence à ceux ci malgré les découpages géographiques et préparer le passage éventuel à une autre structure.

Du côté des activités techniques clientèle et de l'accueil- gestion des clients particuliers, la rétraction des lieux d'accueil physique de la clientèle, limite à quatre les agences clientèles (celle de Choisy a vécu).



4) Vers l'opérateur commun de réseau, et le rattachement du secteur clientèle particulier et son démixtage vers les structures commerciales dédiées : **EDF- Gaz de France Distribution Villejuif.**

Les activités techniques clientèles sont supprimées sur Créteil et réparties sur Montgeron, Ivry et Juvisy. On parle de « service d'intervention clientèle ». Tout en conservant des accueils physiques et solidarité sont créés, un plateau de gestion clientèle et un centre relation clientèle (centre d'appels téléphoniques) d'abord mixte puis uniquement électricité (voir recommandations du médecin du travail en annexe pour ces structures). Pour les techniques électricité et gaz, le passage en « maille 1 » consacre les interventions d'urgence sur l'ensemble du territoire du centre. Chaque site est désormais dédié (Alfortville : Edf, Villeneuve le Roi : Gaz de France) seule subsiste sur le lieu une émanation technique de l'autre énergie.



5) La nouvelle organisation par portefeuille : la fin de la structure mixte géographique et le regroupement des activités régaliées

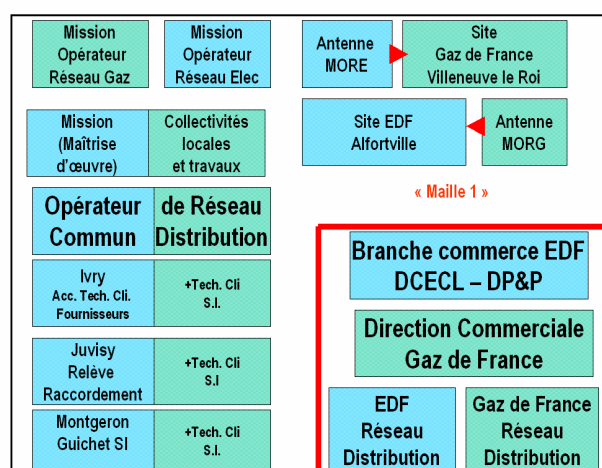
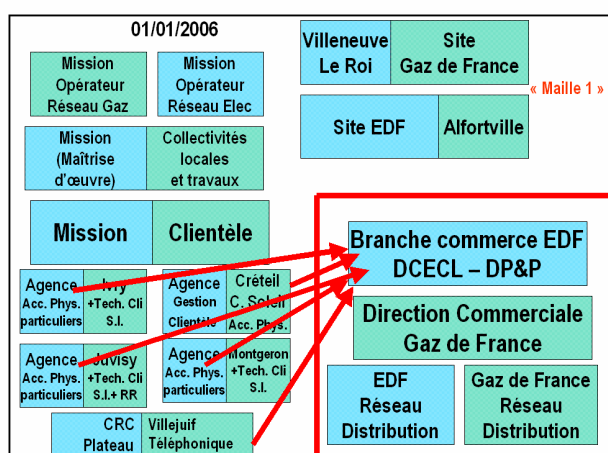
- P1 : Opérateur réseau de distribution gaz
- P2 : Opérateur réseau de distribution électricité
- P3 : Collectivités locales et travaux
- P4 : Activités techniques clientèles

Les activités commerciales clientèle « particuliers » sont rattachées au 1^{er} janvier 2006 aux entités commerciales gaz et électricité. Elles quittent donc la Distribution.

Restent les activités techniques clientèles structurées autour de :

- l'ATCF d'Ivry (accueil technique clientèle fournisseur) chargé de recueillir et de transmettre les demandes de chacun des fournisseurs EDF, Gaz de France, fournisseurs « dérégulés » aux structures concernées
- les activités 2R (relève-raccordement) (Juvisy) planifiant et gérant les activités de relève des compteurs (en majorité sous traitées) et de raccordement avec les maîtrises d'ouvrage et d'œuvre
- Les activités de régulation de l'activité d'intervention clientèle (Montgeron)

Restent également les deux opérateurs réseaux dédiés. Les structures RH sont mutualisées.



Première partie

APPRECIATION DES FACTEURS DE RISQUE A EGD VILLEJUIF ET ACTIONS SPECIFIQUES TENDANT A LA REDUCTION DU RISQUE¹

¹ Pour des raisons de cohérence, chaque chapitre spécifique d'un facteur de risque traite à la fois du facteur de risque, de la mise en évidence de sa réalité (mesurages, éléments de la FDS...), des conséquences médicales éventuelles et des mesures de prévention demandées, prescrites et de leur application. Ces dernières sont en italique dans le texte.

CHAPITRE 1er :

LES FACTEURS DE RISQUE ENVIRONNEMENTAUX

INTRODUCTION :

Les facteurs de risque environnementaux regroupent les facteurs de risque physique, les facteurs de risque générés par les substances ou préparations chimiques, les facteurs de risque infectieux et parasitaire ainsi que ceux liés à des situations particulières de travail.

1 - LES FACTEURS DE RISQUE PHYSIQUE

1-1 Le Bruit

Services concernés: MORE, MORG, MC

Pour les emplois de nature technique :

L'utilisation des outils bruyants est habituelle même si des mesures de bruit effectuées en 1990 ont montré des niveaux crêtes élevés (certains avoisinant les 110 dBA) et des niveaux moyens pondérés supérieurs à 90 dBA. Les résultats des mesurages sont annexés à la première fiche rédigée en janvier 1990. Les atteintes individuelles ont fait l'objet du document joint à cette fiche. Ce document de mai 1990 « surveillance audiométrique du personnel du CD Villejuif - premiers résultats sur 182 audiogrammes » élaboré par le médecin du travail mettait en évidence une atteinte auditive plus nette pour les agents gaziers que pour les autres catégories de personnel et par récurrence des niveaux équivalents proches de 90 dBA.

Avec le temps la qualité des outils s'est améliorée et leur diversité s'est restreinte (perceuses, meuleuses, perforatrices, marteaux piqueurs, fusée de passage sous chaussée, brise fonte, machine Williamson). Il en est de même pour les engins (camion grue, camion de pose de support) ou pour les travaux à proximité d'engins de chantier bruyant (groupe compresseur ou électrogène). La mise à disposition de moyens de protection contre le bruit n'est toutefois pas systématique et le port des équipements n'est pas habituel.

Pour les emplois de nature tertiaire :

Ceux impliquant l'utilisation habituelle du téléphone et plus précisément ceux d'interface téléphonique exclusive (centre de relation clientèle de Villejuif) ont été placés sous surveillance par le médecin du travail. En effet, une étude effectuée par l'INRS (NST n° 231 février 2003 : évaluation de l'exposition sonore quotidienne des opérateurs des centres d'appel téléphonique) a mis en évidence des niveaux sonores équivalents supérieurs à 85 dBA pour 27% des opérateurs. En particulier l'émergence des communications téléphoniques par rapport au bruit ambiant est de 25 à 30 dBA. Le franchissement de la limite de danger est donc directement lié au niveau sonore d'ambiance. Celui-ci est prévu à 55 dBA par le cahier des charges du futur employeur.

Les moyens mis en œuvre au regard de ce risque devraient consister avant tout en un éloignement physique des postes de travail. De ce point de vue la disposition en rosace des emplacements de travail est problématique. Les efforts de confinement du bruit autour de l'emplacement de travail sont illusoire et la nature même des matériaux choisis (parois de verre) peut s'avérer paradoxalement négative. Des efforts d'insonorisation des sols et des plafonds ont amélioré la situation. Les effets de l'insonorisation des installations de conditionnement de l'air seront sans doute positifs dès lors qu'ils seront effectués.

1-2 Le rayonnement solaire

Services concernés: MORE, MORG, MC

L'exposition au rayonnement solaire est fréquente pour les agents effectuant des tâches techniques à l'extérieur sur la voie publique. Il n'a pas été constaté d'effet pathologique chez les agents actifs.

L'exposition est limitée au visage du fait de l'obligation du port des vêtements de travail inhérente aux modes de travail. Le port du casque et l'utilisation de parasols en cas de fort ensoleillement en réduisent l'exposition

1-3 Les rayonnements électromagnétiques

Services concernés : MORE

Une réglementation nouvelle devrait donner lieu à évaluation de ce risque. Une étude nationale maintenant ancienne n'avait pas mesuré de niveaux situés dans une zone préoccupante. Il conviendrait qu'une étude nationale soit à nouveau effectuée au regard des modifications techniques intervenues depuis cette première évaluation.

1-4 Le rayonnement ultraviolet

Hors du rayonnement solaire, l'exposition est représentée par le soudage à l'arc ou la présence à proximité. *Pour les soudeurs, la prévention consiste à porter les cagoules et visières de protection habituelles.*

1-5 La chaleur

Services concernés: MORE, MORG, MC

Les conditions climatiques caniculaires sont à prendre en compte pour ces agents qui effectuent des activités physiques à l'extérieur ou dans des locaux non climatisés.

Des conseils ont été transmis par le médecin du travail à l'encadrement (joint en annexe). Un module pédagogique destiné aux secouristes du travail a été élaboré. Des recommandations formalisées ont été transmises pour le travail de bureau et prenant en compte les prédispositions individuelles.

1-6 Les fumées

Services concernés: MORE, MORG, MC (agents astreints)

Ce sont les fumées rencontrées lors des interventions pour mise en sécurité lors d'incendies mais aussi les interventions pour réfection après destruction par incendie. L'exposition aux fumées cancérigènes concerne à la fois les agents chimiques cancérigènes dont les hydrocarbures polycycliques aromatiques (HPA) présents dans les fumées de combustion que les suies sur lesquelles peuvent être adsorbés des HPA. Dans certaines conditions (incendie de transformateur contenant des huiles minérales diélectriques) la présence d'HPA est encore plus probable. Certaines de ces huiles comportent des impuretés de polychlorobiphényles (PCB) et dans les postes privés il est encore possible que soit employé un diélectrique à base de PCB. En cas d'incendie le risque présenté par ces fumées ou les résidus est majeur.

La prévention de ce risque est inexistante. Le risque n'est ni repéré (document unique d'évaluation), ni a fortiori évalué ou prévenu malgré les signalements constants du médecin du travail.

2 - LES FACTEURS DE RISQUE CHIMIQUE

Ces facteurs de risque seront décrits en correspondance avec les structures réglementaires suivantes :
Amiante (articles R 231-59 à R 231-59-18 du code du travail et décrets spécifiques)

Agents chimiques cancérogènes mutagènes et toxiques pour la reproduction (articles R 231-56 à R 231-56-12 du code du travail)

Agents chimiques dangereux ou irritants (article R 231-54 à R 231-55-6 du code du travail)

Ces facteurs de risque sont l'objet de signalements très réguliers du médecin du travail. En matière de description et de conséquences. Les fiches de poste (jointes en annexe) les incluent exhaustivement. En matière de conséquence le médecin a porté à la connaissance de la communauté de travail le rapport épidémiologique de l'INVS sur la mortalité des agents EDF-GDF (Analyse de la mortalité générale et par cancer des travailleurs d'EDF et Gaz de France, octobre 2005). Une publication résumant ce rapport (Marchand et Al., Surveillance épidémiologique en entreprise : analyse sur 20 ans de la mortalité des travailleurs et ex travailleurs d'EDF-GDF, INVS, août 2006) met en évidence une surmortalité significative par cancer et maladies respiratoires des gaziers et électriciens en distribution. Pour l'avenir, si on considère que l'utilisation plus fréquente de produits chimiques et l'exposition habituelle à ces produits en particulier aux cancérogènes a été plus importante du milieu des années 1980 et ceci jusqu'en 2005 on peut craindre étant donné les temps de latence de ses affections une poursuite d'accroissement des cancers à partir de 2010 avec un pic vers 2025.

La fréquence d'exposition à ces facteurs de risque diminue maintenant régulièrement du fait de la sous-traitance, sur l'exposition de laquelle il faudrait s'interroger, de ce point de vue.

2-1 Amiante

2-1-1) Exposition nécessaire à l'amiante

Services concernés: MORE, MORG, MC.305 masculins agents exposés en 2006

Lorsque le poste de travail expose directement à ce risque nous parlons d'exposition nécessaire. Les expositions ont été limitées avec le temps mais, jusqu'en 1990 environ, des matériaux constitués d'amiante (tapis de protection lors du piquage, écran de protection pour brasage par exemple, joints d'étanchéité) étaient d'utilisation fréquente.

Les circonstances d'exposition sont actuellement de deux ordres :

- Des expositions de contiguïté inhérentes aux activités de l'agent
- Des expositions au cours d'actes techniques effectués par l'agent lui-même

L'exposition de contiguïté connaît deux circonstances :

1. Intervention dans des bâtiments amiantés :

- soit de nature extérieure à l'établissement qui peut être soit des locaux de la clientèle (immeubles tiers)
- soit des locaux de l'établissement (bâtiments de l'immeuble Villejuif, bases d'Alfortville et de Villeneuve le Roi)
- soit des locaux techniques d'autres entreprises autrefois d'EDF (postes sources du RTE).

L'ensemble des agents concernés est soumis à ce risque. L'exposition est très variable en intensité et dépend de multiples facteurs en particulier de l'état du matériau amianté et de l'instabilité des courants d'air

2. Présence lors d'opérations techniques générant un empoussièrément effectuées, soit par des agents de l'établissement, soit par des salariés sous traitant.

Sont soumis au risque :

- les agents de la maîtrise d'œuvre assurant les tâches de programmation et de surveillance sur le terrain et quelques agents de la maîtrise d'ouvrage dès lors que leur

présence est requise dans de telles circonstances (chargé d'affaires en maîtrise d'œuvre et en maîtrise d'ouvrage et leur encadrement dans une moindre mesure).

- Les agents d'une équipe de travail présents lors de la réalisation de tâches générant les poussières (et dans une moindre fréquence les techniciens d'exploitation et l'encadrement)

Les actes techniques générant un empoussièrément : relèvent principalement de trois circonstances

1. Intervention sur des joints en amiante (joints de bride des conduites de gaz, joints de robinets de colonne de gaz, joints de détendeurs et joints de compteurs gaz). Sont soumis au risque les « techniciens d'interventions ouvrage gaz » autrefois désignés sous le terme commun de « plombiers » et actuellement dénommés « techniciens d'exploitation gaz » ainsi que les « techniciens interventions clientèle » ex agents petites interventions.
2. Interventions mettant en œuvre des matériaux amiantés : bris de fourreaux de passage de câble en amiante ciment, tirage de câble à travers de tels fourreaux, déplacement ou agression mécanique de dalles ou de pavés en amiante ciment, interventions ou manœuvres sur des organes électriques (disjoncteurs, fusibles) comportant des matériaux en amiante. Sont exposés principalement dans ce cadre les « techniciens interventions ouvrages électricité » autrefois désignés sous le terme commun de « monteurs » et actuellement dénommés « technicien exploitation électricité » ainsi que, dans une moindre mesure, les « techniciens exploitation réseau électricité » actuellement « techniciens exploitation électricité senior ».
3. Intervention agressant des parois amiantées (perçage dans des parois en amiante ciment, opération dans un espace restreint propice aux agressions des parois par exemple) la présence de flocage étant l'objet d'une interdiction d'intervention nationale. Sont exposés tous les agents d'intervention technique.

Il faut signaler en 2003 et en 2005 et 2006 trois nouveaux certificats à l'appui de déclaration de maladie professionnelle due à l'amiante. Il a été porté à la connaissance du médecin du travail, en 2004 une nouvelle déclaration de maladie professionnelle due à l'amiante pour un retraité de la mission clientèle. Au total la veille sanitaire a permis de rédiger 10 certificats à l'appui de déclarations de MP tableau 30 et 30 bis, depuis 1987. Si on considère un effectif total d'environ 1000 agents exposés l'incidence de ces conséquences est de 1% parmi ce personnel actif (par comparaison lors de son exercice en centrale thermique de production d'électricité de 1976 à 1987, le médecin du travail avait évalué à 10% l'incidence de cette pathologie chez les actifs).

Malgré de très nombreuses interventions répétées du médecin du travail dont une alerte sanitaire de risque environnemental dans l'un des CHSCT concernés, la prévention de ce risque, pourtant devenu emblématique de la prévention des risques graves, est très imparfaite.

Ceci pourrait induire à conclure que ce risque n'est pas totalement pris en compte, que les mesures de prévention ne sont que partiellement suivies et donc que l'exposition des agents perdure en partie.

Ne sont pas toujours prises en compte, également, les mesures adéquates de protection de l'environnement. Ainsi pendant plusieurs mois en 2003 et malgré des interventions effectuées soit directement, soit en CHSCT, les compteurs VPE ont été entreposés à l'air libre sur le site de VLR. Certains comportaient des joints en amiante. A cet emplacement des joints de compteurs en amiante étaient présents sur le sol. Sur les deux sites d'exploitation, des visites de magasins ont encore mis en évidence, en début d'année 2003 des joints en amiante stockés en vrac, malgré plusieurs rappels des dispositions à adopter dans ce domaine par le médecin du travail. Leur élimination a été effective courant 2004.

La rédaction et la délivrance des documents réglementaires sont dans ce domaine comme dans d'autres la trace d'une bonne connaissance et d'une bonne prévention du risque.

Aucune attestation d'exposition n'a été transmise, pour complément et envoi, au médecin du travail en 2003, 2004, 2005, 2006 ce qui n'est ni conforme à la réglementation ni à l'accord national sur l'amiante dont un avenant a été conclu en 2002. Dans un contexte de grande variabilité des structures de l'entreprise chaque changement d'établissement devrait s'accompagner de la remise des attestations réglementaires.

Les fiches individuelles d'exposition ne sont pas délivrées de façon systématique.

| | Nombre de fiches 2003 | Nombre de fiches 2004 | Nombre de fiches 2005 | Nombre de fiches 2006 |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ORE | 32 | 4 | 6 | 0 |
| ORG | 0 | 17 | 0 | 0 |
| MC | 2 | 1 | 0 | 0 |

A titre d'exemple, accompagnant un agent à l'occasion d'une étude de charge de travail le médecin du travail a constaté les faits suivants : un technicien clientèle a été confronté chez un client à la présence d'un joint en amiante lors du changement d'un compteur de gaz. Le médecin a observé une très bonne pratique de l'agent (port de la protection respiratoire, travail à l'humide, recueil du joint en emballage étanche, signalement sur le BI, remise du sac au retour au magasinier). Aucune fiche individuelle n'a été délivrée à l'agent à cette occasion.

Les masques de protection utilisés pourraient ne pas être efficaces dans certaines situations si on se réfère aux documents de la CRAMIF (Guide pratique de protection des métiers de maintenance à l'usage du médecin du travail) et aux études récentes de l'INRS dans ce domaine (voir DMT N°100). Ces éléments ont été à plusieurs reprises évoqués en CHSCT par le médecin. On trouvera en annexe un récapitulatif des niveaux pour ce type d'établissement établi par un groupe de travail de médecins EDF-GDF remis au CCE ainsi que les dispositions arrêtées pour la surveillance médicale des agents concernés.

2-1-2) Exposition contingente à l'amiante

Par exposition contingente à l'amiante nous entendons les expositions dues à un environnement comportant un risque d'exposition pour des agents dont les activités au poste de travail ne sont pas en rapport direct ou indirect avec des circonstances exposant au risque.

Les expositions contingentes sont générées par la présence d'amiante dans les bâtiments de l'établissement dans lesquels se déroulent des activités sédentaires.

Le premier recensement de 1996 a mis en évidence la présence d'amiante dans certains locaux des lieux suivants :

Bâtiments anciens non occupés actuellement ::

RN6 3 avenue de Melun Villeneuve St Georges

Agence Alfort Pompadour : 108 bis rue Véron Alfortville

Agence clientèle vsg 152 rue de Paris Villeneuve St Georges

Cepec : 152 rue Jean Jacques Rousseau, Ivry sur Seine

Bâtiments actuellement occupés :

Base Alfortville : 29 quai de la révolution Alfortville

Agence Villeneuve le Roi : 7 rue Raoul Delattre, Villeneuve le Roi

Immeuble de Villejuif : 5 rue de la commune, Villejuif

Un second recensement effectué par la Socotec, puis un troisième plus exhaustif du BRGM (note technique ANA /CMI/NT/00/121B de décembre 2000) précise les locaux contenant de l'amiante dans l'immeuble de la rue de la commune.

Des travaux ont été effectués sur le site d'Alfortville en 2004. Ils consistaient en une réfection du sol comportant l'enlèvement des dalles de linoléum collées avec une colle à base d'amiante (voir avenant précédent). Une mesure aurait été faite qui montrerait que dans ce cas particulier la colle ou le linoléum seraient exempt d'amiante. Aucune mesure de protection particulière complémentaire n'a semble t'il été observée.

Des travaux ont été à nouveau effectués sur le site d'Alfortville. Ils consistaient en une réfection du sol comportant l'enlèvement des dalles de linoléum de l'escalier. Les mesures effectuées n'ont pas mis en évidence de colle amiantée. D'où étant donné l'imprécision des endroits concernés par la présence de colle à l'amiante le conseil de réaliser des analyses du sol lors de toute intervention programmée sur ce site. Sur le site de VLR, alors que toutes les dalles de sol en « dalami » sont réputées amiantées lors des travaux d'aménagement de 2005 aucune précaution particulière n'aurait été observée. Des précautions auraient été prises lors de travaux effectués sur le site de Juvisy.

2-2 Exposition aux agents cancérogènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction : CMR (hors amiante)

Il faut distinguer l'exposition à des substances et préparations chimiques relevant de cette catégorie et étiquetées comme telles, de l'exposition à des agents chimiques CMR présents dans des substances et préparations chimiques ou résultants de procédés (soudage à l'arc, polymérisation des résines, utilisation de diélectriques...) qui ne relèvent pas forcément de ces catégories.

Il faut également distinguer les expositions résultant de circonstances particulières (incendie, échappement des moteurs à explosion). Aucune fiche individuelle d'exposition, aucune attestation d'exposition n'a été délivrée jusqu'alors à EGS Villejuif, hors amiante, pour une préparation, une substance ou un agent cancérogène depuis 2003.

2-2-1 Expositions à des substances et préparations CMR

132 agents masculins appartenant aux missions ORE et ORG concernés en 2006

Il s'agit principalement des expositions au plomb, au brai, au goudron. Sont concernés les services suivants : ORE, ORG et les postes de travail suivants : Technicien intervention ouvrage électricité, TIOE (monteurs, techniciens exploitation électricité) et Technicien d'intervention ouvrage gaz, TIOG (plombiers, techniciens d'exploitation gaz)

Les circonstances d'exposition au plomb sont les suivantes :

- TIOG : réalisation d'olive en plomb (soudage par apport de métal).

Pour mémoire des opérations de coulage pour réalisation d'étanchéité sur certaines conduites de gaz ont disparu après 1988. Elles consistaient en le chauffage et le coulage de plusieurs kilos de plomb et exposaient sans doute à de très importantes expositions à ce toxique.

Pour la réalisation d'olives en plomb, la veille sanitaire individuelle n'a jamais mis en évidence de plombémie au-delà du seuil d'alerte, sauf dans une circonstance très particulière (utilisation privée par l'agent de peinture anti-rouille au plomb dans les jours précédant le dosage). Une seule mesure, dans des conditions expérimentales, a été effectuée par le service d'expertise prévention national de l'entreprise (SMART). Le niveau d'exposition était bas.

Pas d'instruction spécifique de l'employeur. Aucune protection individuelle respiratoire n'est utilisée par ces agents. Le port de gants en cuir est très habituel.

- TIOE : intervention sur d'anciens câbles électriques présentant une enveloppe de plomb

L'exposition est ici décrite pour mémoire le plomb n'étant pas chauffé et les agents portant habituellement leurs gants de travail en cuir. Cela n'a pas toujours été le cas autrefois en particulier lorsque certaines jonctions de câbles se faisaient par soudage.

Les circonstances d'exposition aux brais et goudrons sont les suivantes :

- TIOG : interventions sur des conduites de gaz enrobées par du brai (dont tôle bitumée)

Une exposition ancienne était constituée par le coulage de brai chaud sans protection respiratoire pour réaliser cet enrobage. Ces techniques n'ont jamais été observées par le médecin du travail mais sont décrites par des agents encore en activité.

Actuellement l'exposition est représentée par le dégagement à froid par martelage de l'enduit de brai. Cette opération a fait l'objet de mesures d'empoussièrement à la demande du médecin du travail d'une unité de transport de gaz. Elle a mis en évidence des particules de brai inhalables ($< 5\mu$). Le risque a été signalé par le médecin du travail.

Une très récente note nationale (GTG 169 : Retrait des revêtements constitués de brais de houille des ouvrages du réseau de distribution de gaz, 22 novembre 2006) envisage ce risque et a été remise en CHSCT. Les dispositions ne sont pas actuellement observées sur cet établissement.

- TIOE : Intervention sur des câbles électriques enrobés par du brai

Une exposition ancienne était constituée par du brai utilisé comme isolant dans des boîtes de connexions et coulé à chaud sans protection respiratoire ce qui exposait de façon importante au risque. Cette activité n'a jamais été observée par le médecin du travail mais certains agents décrivent encore cette ancienne activité.

L'exposition actuelle est devenue moins pénalisante que celle de la pratique observée à son arrivée par le médecin du travail qui consistait à faire fondre le brai à chaud. La méthode par martelage à froid a été généralisée. Toutefois elle expose à un risque semblable à celui décrit ci dessus pour les TIOG.

- Utilisation de produits de réagréage à froid contenant du bitume

Elle est possible mais anecdotique

Pas d'instruction spécifique de l'employeur. Pas d'utilisation de protections respiratoires

2-2-2 Expositions à des agents chimiques CMR

132 agents masculins appartenant aux missions ORE et ORG concernés en 2006

Rentrent dans cette catégorie l'exposition à des agents CMR présents dans les résines ou résultant de leur mise en œuvre, l'exposition à des diélectriques transformés par leur utilisation, l'exposition à des fumées de combustion, l'exposition aux échappements de véhicules à moteur thermique. Les trois dernières expositions impliquent une prévention accrue dans la mesure où elles font référence à la toxicité des hydrocarbures polycycliques aromatiques (HPA), cancérigènes respiratoires puissants, dont l'action s'ajoute à celle de l'amiante. Les expositions concernent les missions ORE et ORG et les postes de TIOE et de TIOG.

Les expositions à des agents CMR présents dans des résines ou résultant de leur mise en œuvre :

- TIOE : réalisation de boîtes de jonction, utilisation de produits thermo rétractables

L'utilisation de ces produits, journalière il y a quatre ans, est devenue moins fréquente du fait de la sous-traitance.

Pour la réalisation de boîtes de jonction à l'aide résines polymérisables à froid, deux procédés sont utilisés :

1. Le mode de mise en œuvre des boîtes de jonction de type **"coque coulée"** qui utilise des résines polyuréthanes dont certaines contiennent du MDI consiste en un mélange à l'air libre dans un bidon à l'aide d'une baguette artisanale puis soit le déversement du bidon dans la coque positionnée soit l'injection à l'aide d'une pompe à main ce qui selon les opérateurs les expose souvent à des souillures par le mélange. La transformation de MDI en MDA dans l'organisme est fortement suspectée et constitue un des axes de recherche de l'INRS (cahier de note documentaire ND 2152-184-01, études B.4/2.102 et B.4/2.131) qui a déjà mis en évidence la réalité de ce phénomène chez certains salariés du BTP.
2. Cela différencie cette technique de la réalisation de boîtes de jonction **"rubanées injectées"** utilisant des résines époxydiques qui malgré des compositions parfois douteuses (en matière de toxicité : épichlorhydrine), mettent rarement en contact les opérateurs avec le produit conditionné en bi-sac et mélangé sans ouverture des sacs. Toutefois des incidents peuvent survenir dans ce cas (éclatement du bi-sac).

Les résines thermo rétractables sont utilisées comme gaine d'étanchéité et d'isolation des connexions des câbles. Leur utilisation par les TIOE tend à diminuer au profit des procédés mécaniques rétractables. Toutefois, récemment la tenue dans le temps du rétractable mécanique ne paraît pas

suffisante et le recours au thermo rétractable est redevenu plus fréquent. Le risque de dégradation thermique au-delà de 150° expose aux hydrocarbures aliphatiques, à des cétones, à des aldéhydes.

Pas d'instruction spécifique de l'employeur. Pas d'utilisation de protections respiratoires.

- TIOG : colmatage et étanchéité des conduites de gaz

Depuis la mise en place des conduites de gaz en polyéthylène (et bien que sur le réseau demeurent des conduites en fonte et en acier) l'utilisation des résines a été fréquente bien que les quantités mises en œuvre et la fréquence d'utilisation soient inférieures aux pratiques du réseau d'électricité.

Ces résines sont utilisées pour enrober (résines polyuréthanes) ou pour colmater (plutôt résines époxydiques). La réalisation de jonction ou de branchement sur les conduites de gaz par thermo soudure s'effectue à l'air libre mais dans des limites de température qui limitent le risque.

Pas d'instruction spécifique de l'employeur. Pas d'utilisation de protections respiratoires.

Expositions à des phtalates présents dans les peintures de marquage

Les TIOG, les TIOE, TERG et TERE procèdent au repérage et au marquage au sol des ouvrages électriques ou gaz, à cet effet, ils utilisent des peintures de marquage dont certaines contiennent des phtalates.

La forme (aérosol) et l'absence fréquente de protection ne mettent pas à l'abri du risque.

Pas d'instruction de l'employeur

Expositions aux hydrocarbures polycycliques aromatiques

Cette exposition concerne l'exposition à des produits chauffés ou résultants d'une combustion

- Expositions aux huiles minérales usagées

Cette exposition concerne les TIOE et sauf incendie s'effectue par contact cutané lors de l'intervention sur des transformateurs ou condensateurs. L'huile neuve est réputée exempte d'HPA mais le chauffage par arc électrique ou par effet joule est susceptible de générer des HPA.

La protection cutanée à l'aide de gants appropriés est conseillée

- Exposition aux fumées ou produits d'incendie

Cette exposition des TIOG et TIOE résulte d'interventions d'urgence pour mise en sécurité lors d'incendies domestiques ou d'immeuble mais également pour les TIOE lors d'incendie d'installations électriques de transformateurs en particulier appartenant à des clients industriels. L'occurrence est plus importante en dépannage ou en astreinte.

Rappelons que les fumées de combustions comportent également les produits cancérrogènes suivants (ceux ci sont d'autant plus présents qu'ils sont nombreux dans les produits de dégradation thermique des matériaux synthétiques) :

- aldéhydes
- dioxines
- glutaraldéhyde
- monoxyde de carbone
- noir de carbone.

Ces interventions sur incendie sont relativement fréquentes en astreinte. Ainsi un relevé de 2001 sur deux mois d'astreinte pour les GTE électricité recense 13 interventions pour ce motif sur Alfortville et 30 interventions sur Villeneuve le Roi.

La prévention respiratoire de ce risque est conseillée et elle devrait comporter information, formation et mise à disposition de protections respiratoires, soit par apport d'air, soit par cartouches à filtre actif spécifique.

- Exposition aux échappements des moteurs thermiques

Deux circonstances exposent à ce risque : les travaux en fouille à proximité de voies à grande circulation et l'utilisation de groupes électrogènes. Du fait de la gravité supérieure à l'air des oxydes d'azote et de carbone, une exposition aux gaz d'échappement des moteurs thermiques des véhicules automobiles est donc possible. *Ce risque demanderait à être quantifié.*

Exposition à certains hydrocarbures polycycliques halogénés

Ils sont principalement représentés par les polychlorobiphényles. Depuis 1986 l'interdiction d'emploi dans les transformateurs est effective à EDF-GDF, toutefois elle reste possible pour les transformateurs privés. Reste également des traces dans certains transformateurs ou condensateurs anciens.

2-3 Exposition aux agents chimiques toxiques dangereux ou irritants

132 agents masculins concernés des missions ORE et ORG en 2006

Certains risques chimiques potentiellement dangereux sont en général peu pris en compte pour la prévention car :

- Ils sont si répandus qu'ils paraissent "naturels".
- Ils sont mésestimés du fait de l'exposition sporadique à laquelle sont soumis certains agents.
- Leurs effets sont peu spécifiques et leurs risques peuvent être sous estimés à côté de celui de produits plus évidents.

2-3-1 Exposition lors du soudage

Elle comporte

- La soudure à l'arc :

Cette technique est pratiquée par un nombre restreint d'agents en fonction des habilitations (soudeurs) pour effectuer la jonction de conduites de gaz en acier. Elle se fait en général en tranchée, ce qui facilite la stagnation des fumées toxiques.

Elle peut se compliquer s'il y a fusion de l'enrobage de brai de la conduite ou combustion de l'enrobage synthétique selon les cas.

- Le soudobrasage (TIOG)

Il est utilisé pour réaliser des jonctions de conduites de gaz en cuivre. Le produit de décapage est irritant. Les baguettes utilisées sont appauvries en argent, ce qui en a éliminé le cadmium qui était autrefois présent et rendait l'opération exposante aux cancérogènes (oxyde de cadmium) demeure du nickel (0,15 % du métal d'apport) sous forme d'oxyde de nickel du fait du chauffage. L'acide borique est présent dans certains décapants le médecin du travail en a demandé l'éviction. Toutefois, ces opérations deviennent plus rares.

- Le soudage oxyacétylénique (TIOG)

Il expose à des risques physiques (explosion, brûlures). L'entretien des matériels n'est pas systématisé comme l'avais suggéré le médecin du travail, suite à un accident du travail survenu en 2004.

2-3-2 Exposition aux solvants

- Exposition. aux carburants automobiles employés dans les groupes électrogènes, ce qui est effectivement plutôt sporadique et pour des volumes limités.
- Dérivés des hydrocarbures

Ils sont présents dans de nombreux produits utilisés à la fois en gaz (TIOG) et en électricité (TIOE) tels les peintures, les substances anti-affichage et les nettoyants anti-graffitis, les dégriffants, les primaires d'enrobage des conduites de gaz en polyéthylène, les colles industrielles, les produits de colmatage ou d'étanchéité des filetages.

- Ethers de glycols

Les composés comportant des éthers de glycol cancérogènes ont été éliminés. Mais autrefois deux produits nettoyants contenaient du butylglycol et trois solvants de dégraissage auraient pu contenir du propylène glycol 2 méthyl éther comme impureté du méthoxy 2 propanol des éthers de glycol non cancérogènes sont présents dans des préparations.

- Alcool isopropylique

C'est le solvant de nettoyage actuellement existant sous forme de lingettes imprégnées ce qui en limite la quantité utilisée. Néanmoins il s'agit d'un produit inflammable.

2-3-3 Autres agents chimiques

Polyéthylène

Il est présent sous forme inerte soit dans l'enrobage des câbles électrique soit comme constituant des conduites de gaz ou les bandes d'enrobage. Seul son chauffage pourrait constituer un danger.

Isocyanates

Ils sont assez présents du fait de l'utilisation de résines polyuréthanes, soit de mousse polyuréthanes deux maladies professionnelles (asthme professionnel) ont fait l'objet de déclaration pour des TIOG.

Les fibres synthétiques ou naturelles de substitution à l'amiante

En substitution des joints en amiante, sont utilisés, soit des joints en élastomère (qui ne présentent pas de risques particuliers), sur les compteurs gaz par exemple, soit des joints composites d'aramide (produit non classé) et de fibres de roche (catégorie 3 des cancérogènes CEE, VLE : 0.6 fibres /cm³). La manipulation de ces joints devrait être assortie des mêmes précautions que l'utilisation de ceux en amiante. Ont été utilisées autrefois tout d'abord des plaques en amiante dont le médecin a demandé l'élimination dès 1987 puis des plaques constituées de fibres de céramiques situées entre deux plaques métalliques pour protéger l'environnement lors des brasures. Le médecin du travail avait préconisé le retrait de ces plaques et leur remplacement par des écrans en verre tissé à grosses fibres.

Le tabagisme passif

Il est très limité et tout à fait secondaire. L'exposition passive à la fumée de tabac pose surtout la question des relations entre fumeurs et non-fumeurs dans un contexte de relations moins étroites à l'intérieur des groupes de travail

Le principe de prévention retenu est celui du droit absolu du non-fumeur. Les questions sont prises en compte par le médecin du travail lorsque des dissensions sont portées à sa connaissance par les intéressés. A noter une prise en charge par l'employeur du temps qui est rendu nécessaire par les consultations de traitement du tabagisme.

2-3-4 Les expositions de contiguïté

A plusieurs reprises, il nous a été donné de recueillir le témoignage de gênes et d'observer des intoxications du fait d'exposition d'agents à l'occasion de leur intervention sur des chantiers de construction ou même lors de rénovation d'immeubles.

Ces expositions par contiguïté ne sont pas rares. Elles se produisent en particulier lors de la pose ou la mise en service de compteurs d'énergie et parfois de la relève pour les techniciens intervention clientèle (un asthme : accident de travail refusé exposition aux peintures) lors de la présence sur chantier d'agents techniques travaux (une exposition au xylène : accident de travail bénin), lors des interventions de TIOE ou TIOG.

L'exposition peut être générée par les salariés de la sous traitance en coactivité avec les agents (par exemple : bris d'un fourreau de passage de câble en amiante ciment)

3 - LES FACTEURS DE RISQUE INFECTIEUX ET PARASITAIRE

Le risque de contamination par la rage suite à morsure de chien existe théoriquement pour les agents se rendant chez les clients. Plusieurs morsures étaient à déplorer chaque année. Elles sont devenues très rares. *Un protocole administratif et médical de prévention mis en place à la fin des années 80 (formation des agents, sensibilisation des clients, avertissement systématique sur les BI et BT) a permis de limiter très nettement les effets de ce risque.*

Des risques de contamination par le SIDA, l'hépatite B et l'hépatite C par piqûre de seringues contaminées, outre ceux existant pour le personnel du service médical du travail, existent théoriquement pour les agents parfois en contact avec des seringues et aiguilles jetées par des toxicomanes sur la voie publique et dans certains organes ou locaux techniques (deux accidents du travail répertoriés l'un pour un TIOG l'autre pour un TIC). Des expositions de secouristes du travail ont été constatées (trois accidents du travail bénins) lors de souillure par liquides biologiques lors de soins apportés à d'autres salariés ou à des tiers. *Là encore la formation et un protocole ont réduit quasi totalement les effets de ce risque.*

La présence d'insectes piqueurs est possible lors des interventions dans certains locaux ou immeubles comme a pu le constater le médecin du travail.

Deux alertes sanitaires infectieuses ont été prises en charge par le SMT :

La première a eu lieu en Décembre 2002 à l'agence clientèle d'Ivry à la suite du décès d'un apprenti en alternance d'une méningite à méningocoque C. Les mesures de prophylaxie individuelle (traitement préventif par Rifadine*) conseillées par le médecin de la DDASS du Val de Marne ont été transmises aux médecins traitants par le médecin du travail et ont été suivies pour 48 agents. Préalablement, en accord avec l'employeur le médecin du travail avait assuré l'information spécifique sur cette question auprès des salariés concernés.

De septembre à novembre 2006 le SMT a assuré le dépistage et la prophylaxie d'une épidémie de coqueluche limitée à deux étages de l'immeuble Villejuif et au restaurant d'entreprise. Les mesures prises ont permis d'empêcher la propagation hors de ces services et d'en limiter la progression dans les lieux concernés et surtout d'éviter des conséquences pour les proches (femmes enceintes, enfants en bas âge). Cette gestion de crise riche d'enseignement pour d'éventuelles autres épidémies a montré des résistances à la mise en place des mesures, par définition contraignantes, qui touchent l'échelon des employeurs (retard à l'information du personnel, mais par contre grande compréhension de l'encadrement de proximité) et des salariés (réticence au port des masques chirurgicaux, retard de signalement des symptômes). Nous avons pu bénéficier d'une aide pratique très pertinente et d'un niveau de compétence remarquable des services de la DDASS et de l'INVS (division maladies infectieuses).

4 – FACTEURS DE RISQUE ET CONTRAINTES LIES A DES SITUATIONS DE TRAVAIL

4-1 Postures

La position accroupie ou penchée en avant et maintenue longtemps est fréquente pour les monteurs et les agents gaziers, les agents travaux et branchements des agences clientèle, puisque leur travail s'effectue souvent en fouille ou en tranchée. Elle est de courte durée, mais répétée pour les agents petites interventions et releveurs.

La sollicitation de la colonne vertébrale, en particulier de la charnière lombo-sacrée est très importante, parfois au-delà des angulations physiologiques chez les monteurs aériens en particulier, lorsqu'ils travaillent à distance. Le travail en position accroupie ou à genoux sollicite particulièrement ces articulations.

L'usure physiologique due à l'âge pourrait dans l'avenir poser problème si la moyenne d'âge de ce personnel augmentait. Une étude récente effectuée à partir de la veille sanitaire par le médecin du travail est jointe en annexe.

Bien qu'en général les sièges soient conformes aux recommandations ergonomiques, la position assise induite par le travail de type administratif, avec ou sans utilisation d'écran, peut générer des troubles douloureux habituellement réversibles au repos.

Des troubles circulatoires sont également retrouvés chez certains agents de petite taille : des repose-pieds susceptibles d'améliorer ces troubles sont fournis à la demande du médecin du travail sur constatation individuelle de cette nécessité.

La position accroupie ou à genoux et les efforts effectués dans cette position ont entraîné des déclarations de maladies professionnelles 79ème tableau ainsi que le constat de chondropathies fémoro patellaires (cette question est envisagée plus bas). Sont à impliquer: le travail de serrage lors de la confection de boîte de dérivation ou de branchement électrique ou gaz, celui de mise en place de machines lourdes (Williamson), le tirage de câble ou de conduite polyéthylène effectués en position accroupie ou à genoux, le maintien prolongé dans ces positions, la répétition fréquente pour de courtes durées de ces positions en particulier pour relever des indices ou effectuer de petites interventions sur des compteurs d'énergie situés près du sol (en gaine d'immeuble ou de modèle S300 en pavillon).

4-1 Le travail sur écran

Services concernés: tous. 567 salariés exposés à 2h et plus: 187 femmes, 380 hommes

Le recours au travail sur écran est devenu habituel aussi bien pour les tâches de bureau que pour la gestion du personnel, des matériels, des actes techniques. Il concerne également les tâches commerciales, gestion des comptes et des contrats, de la clientèle. Des logiciels spécifiques existent en grand nombre, parmi eux : cartographie, gestion des ouvrages, études et suivi des travaux.

A ces logiciels, il faut ajouter le poids de plus en plus important, des messageries électroniques en particulier pour l'encadrement lequel parfois assure la frappe de ses courriers.

Des pannes viennent gêner l'utilisation de ces outils. Bien que le matériel informatique proprement dit soit régulièrement renouvelé, le changement est un peu tardif dans certains services, les écrans vieillissants générant en eux mêmes de la fatigue visuelle (mauvais contraste, caractères flous). La généralisation des écrans plats qui règle la majorité des problèmes d'ergonomie du matériel et de l'éclairage n'est pas aussi rapide que souhaitable.

Pour le confort du travail sur écran la surface allouée à chaque agent sédentaire est particulièrement déterminante. Or ce sont plus souvent les coûts de l'immobilier qui guident les aménagements. Il en résulte parfois une proximité des salariés, ce qui est particulièrement gênant quand le travail sur écran est lié à des liaisons téléphoniques.

Les signes objectifs de fatigue visuelle (troubles de convergence, baisse d'acuité passagère) souvent accompagnés de signes subjectifs (lourdeur ou brûlure oculaire, céphalées frontales ou rétro orbitaires, larmoiement) sont fréquents surtout avant la prise des congés annuels.

Par ailleurs le travail sur écran est responsable chaque année de plusieurs déclarations de syndrome du canal carpien par appui carpien (T57) et utilisation de la souris de façon prolongée. Cette maladie est surtout fréquente pour les agents en interface avec la clientèle. Les caractéristiques des facteurs de risques en lien avec ces tâches sont spécifiquement envisagées plus loin.

Deux modules d'information sont proposés par le médecin du travail chaque année pour le Plan d'action prévention: Fatigue visuelle et travail sur écran et Posture et travail sur écran conformément au décret de 1991. Ils ont pour finalité de permettre à chaque salarié de faire un diagnostic simple des difficultés d'aménagement rencontrées qu'il s'agisse de problème individuel ou d'aménagement collectif des locaux de travail. L'employeur a restreint l'intervention du SMT sur ces questions depuis 2004.

Une exposition particulière était représentée jusqu'en 2004 par l'utilisation lors des tâches de relève (TIC) d'un dispositif électronique pourvu d'un écran à cristaux liquides (terminal de saisie portable: TSP) permettant de relever les index. Cet écran était de petite taille, ce qui rendait sa lecture difficile. L'outil en lui-même était potentiellement générateur d'épicondylite du fait de son port sur l'avant bras lors de la frappe. La sous traitance de ces tâches depuis 2004 avait ramené le temps de travail sur écran à moins de 2 heures pour les TIC. En 2006 un nouvel outil, de type PDA, l'outil « PICTREL » est venu se substituer aux bons d'intervention « papier » et implique outre la consultation afin de se renseigner sur la tâche demandée, l'entrée au fil de l'eau des éléments d'activité. Les premiers retours ne sont pas très positifs : difficulté d'intégrer ce mode de travail, logiciel manquant de pertinence au regard de l'activité réelle, taille de l'écran et des caractères posant problème, imperfection du logiciel qui n'a pas complètement supprimé la nécessité d'entrer les éléments dans le système précédent.

4-2 Le " risque électrique "

Services concernés: MORE, MC. Effectif concerné: 224 agents masculins.

Il est constamment présent et le plus souvent en rapport avec un court-circuit. C'est donc un risque accidentel. Il est très bien documenté à EDF-GDF mais fort heureusement plutôt rare étant donné ses conséquences souvent lourdes pour la santé des victimes.

Il peut alors se produire, soit une électrisation, soit un arc électrique, soit un effet d'explosion, la présence dans des locaux techniques de hautes tensions électriques et de diélectriques inflammables vient encore en aggraver les conséquences.

Les accidents du travail déclarés, suite aux effets de ce risque, sont à EGD Villejuif peu fréquents et jusqu'alors de gravité modérée. Depuis la rédaction du dernier avenant à la présente fiche d'établissement, aucun accident de ce type n'a été déclaré.

Les agents les plus exposés sont les TIOE et les TERE (actuellement TEE et TEE senior).

La prévention repose sur la fiabilité des équipements. La commande des installations à distance, la double dérivation qui permet la mise hors tension sont également des facteurs de sécurité. Les agents reçoivent une formation renouvelée régulièrement et leurs connaissances sont vérifiées et formalisées régulièrement par une habilitation. Ils sont informés des risques et formés à la prévention.

Lors des interventions lorsque cela est nécessaire, les installations sont mises à la terre. Les câbles sont repérés précisément grâce à des matériels de recherche spécifique, afin de déterminer ceux qui demeurent sous tension électrique. Ceux qui sont déterminés comme étant hors tension et sur lesquels

a lieu l'intervention sont soumis à une destruction physique contrôlée afin de s'assurer, à coup sur, de leur absence de tension.

Cette absence est vérifiée sur les installations plus légères, systématiquement à l'aide d'appareils de mesure (vérification systématique d'absence de tension).

Des instructions sont données aux agents pour que toute intervention à proximité de conducteur sous tension impose le port des équipements individuels de protection : gants isolants, casque avec visière faciale, couches de vêtements superposées, utilisation de perches isolées.

4-3 Le risque gaz

Service concerné: MORG. Effectif concerné: 38 agents masculins

Les conduites de gaz sont soit en fonte (certaines de ces conduites sont en fonte grise réputée plus cassante et donc générant des fuites importantes. Un programme de résorption totale a été récemment accéléré suite à des accidents récurrents pour le public et l'environnement), soit en acier (mis en œuvre par soudage à l'arc), soit en polyéthylène dont la mise en œuvre est l'objet d'une technologie spécifique. Le risque est constitué par le risque d'anoxie lorsque le gaz, constitué principalement de méthane, se substitue à l'oxygène de l'air (atmosphère oxyprive) et par le risque d'explosion lorsqu'il est présent dans certaines proportions dans l'atmosphère.

Le risque peut se produire lorsqu'il y a dégagement de gaz contrôlé ou non contrôlé.

Le dégagement de gaz est contrôlé lorsque certaines phases de travail nécessitent d'être effectuées en présence de gaz.

De plus en plus, la mise en place de ballon d'étanchéité (machine à ballonner : MAB) empêche les fuites (TIOG).

Lors d'un dégagement de gaz non contrôlé lors des interventions pour odeur de gaz ou lors d'arrachement de conduite, le risque d'explosion est maximum pour l'agent chargé de la mise en sécurité (TEG senior ex TERG) soit en horaire normal, soit en astreinte (première intervention). Un accident grave s'est produit en 2006 dans l'établissement identique, adjacent dans ces circonstances.

Les agents sont régulièrement formés à la prise en compte de ces risques et sont annuellement évalués et destinataires à la suite de cette évaluation d'une "reconnaissance locale de compétence" (RLC). Ils sont munis de vêtements traités contre le feu, de casques à visière.

Lors de l'intervention, l'un des agents présents est en bord de fouille ou à proximité munis d'un extincteur. L'environnement de l'endroit supposé à risque est balisé et surveillé afin que les tiers ne puissent courir ou faire courir un risque.

Le matériel d'intervention comporte des masques à trompes permettant pour un poste fixe de placer l'extrémité du tuyau d'air frais à l'extérieur, cette précaution n'est pas efficace au delà de quelques minutes étant donné que au regard du diamètre et de la longueur du tube, le risque est de finir par ne respirer que le volume mort. L'utilisation systématique de ventilation forcée par des bornes à air est souhaitable.

4-4 Les facteurs de risque pour la colonne vertébrale

Services concernés: MORE, MORG.MC. Effectif concerné: 138 agents masculins

4-4-1 Le port de charges

Les manifestations de ces facteurs de risques découlent en partie d'opérations anciennes :

- manutention de conduites de gaz en fonte et de postes de détente de gaz, de machines lourdes type Williamson ou casse fonte, tirage de conduites de gaz en polyéthylène à bras pour les TIOG;
- manutention de transformateur électrique à la main, pose de supports à bras, travail en haut de support avec ceinture, tirage de câble à bras pour les TIOE, implantations de supports poteaux bois ou béton nécessitant terrassement, confection de béton, manutention et mise en place de pavés de calage, utilisation de marteaux piqueurs, Transport et levage de poteau bois dans certains cas où (ruelles, sentiers) le passage d'un camion est impossible.

Ces opérations ont soit disparu du fait des progrès techniques, de leur mécanisation (moyens de manutention) et de la sous traitance, soit sont devenues moins fréquentes, toutefois certaines interventions comportent des facteurs risques pour la colonne vertébrale malgré la fréquence modérée.

- TIOG. Bris de fonte à la masse et manutention des débris, mise en place de la MAB dans des conditions d'exiguïté de fouille, opérations de terrassement effectuées sporadiquement.
- Agent comptage gaz - manutention de portion de postes de détente
- Agent comptage électricité (postes transférés su EGS Seine et Marne depuis 2005): organes de comptage
- TIOE manutention de potelets de façade soit neufs à la pose, soit usagés à la dépose, manutention de dalles de faux plancher en ciment dans les postes de distribution publique ou de postes sources. Manutention de tableaux urbains réduits (TUR), à la pose ou à la dépose, manutention de portions de câble usagé comportant parfois des boîtes de connexion en fonte, lors de leur remplacement, tirage de câble lorsqu'il est manuel pour la mise en place de câble neuf, manutention des échelles de bois. Manutention des cellules HTA (type COQ). Lors du déséquipement de poste, manutention de palan à chaîne pour mutation de transformateur en fosse. Il faut ajouter pour ces agents à l'effet de ses manutentions lourdes, l'astreinte vertébrale lors de l'ascension de support qui a été limitée par le harnais mais qui demeure encore.

Pour l'ensemble des agents TIOG et E, le fait que le travail se fasse souvent en fosse ou en fouille courbé ou penché en avant favorise les atteintes lombaires.

Dans le cadre de la publication du 98ème tableau et des possibilités de déclarations rétroactives rendues possibles par le décret et la jurisprudence, nous avons rédigé un certificat médical à l'appui de la déclaration et conseillée celle-ci pour 35 agents, actuellement ou, plus fréquemment, anciennement exposés.

La prévention repose sur la mécanisation lorsqu'elle est possible des opérations à risque. Elle est effective mais certaines caractéristiques d'accès heureusement rares en limitent parfois l'utilisation. La sous traitance de certains travaux a limité ce risque pour certains agents EDF-GDF.

Un autre facteur de risque pour la colonne vertébrale est constitué par le port des équipements de travail (sacoche à outils, escabeau) par les TIC. Ce qui est particulier dans ce cas, c'est le port unilatéral de cette charge, par ailleurs peu importante, dans les escaliers. Quelques accidents du travail sont survenus dans ces circonstances. Pour ces agents également l'utilisation de véhicules légers sans porte latérale a été génératrice d'AT lors du chargement ou du déchargement du véhicule (*Actuellement, les modèles possèdent une porte latérale*).

4-4-2 Le travail en fouille

La pose de conduite de gaz et de câble électrique en milieu urbain implique, le plus souvent, leur enfouissement. La pose de supports implique la réalisation de leur emplacement. Les TIOG et TIOE qui assure la pose et la réparation des équipements sont conduits à intervenir dans des tranchées. Celles-ci sont en général trop peu profondes pour entraîner un risque d'enfouissement mais elles sont parfois étroites et imposent un travail en position courbée et penchée, en avant parfois contournée ou encore accroupie ou à genou.

Ce travail prédispose aussi à l'humidité, au soleil ou aux intempéries qui génèrent, par eux mêmes, des risques. Dans ces conditions, doit être effectué le port de charge pour mettre en place des machines ou effectuer le tirage.

Bien que le terrassement soit depuis longtemps sous traité à des entreprises de travaux publics, l'ajustement à la pelle est souvent réalisé au dernier moment par les agents EDF-GDF.

La prévention repose sur un bon dimensionnement des fouilles (vérification de la conformité aux conditions du marché), l'éclayage des fouilles profondes, le dégagement des bermes, la mise en place de dispositifs d'accès au fond de fouille.

La pose des conduites de gaz en polyéthylène et des câbles électriques est actuellement généralement sous traitée, ainsi que la pose de support.

4-4-3 Ascension de support et travaux sur la toiture

Cette activité des TIOE est en diminution sensible du fait de l'utilisation des nacelles et de la sous traitance. L'ascension de support a longtemps été la tâche prioritaire des TIOE au point de leur attribuer la dénomination de "monteur". Des études très complètes, effectuées à EDF-GDF, sont disponibles sur la pénibilité et l'astreinte physique de ce poste. Ce mode de travail a probablement joué un rôle dans l'apparition de pathologie des genoux (69ème tableau) et de la colonne vertébrale (98ème tableau) que nous observons fréquemment chez ces salariés.

Suite à un accident grave (chute de toiture) les travaux sur toiture sont dorénavant exceptionnels mais constituaient en soi des opérations à risque. La note générale (KRT842) découlant de la réglementation concernant les travaux en hauteur n'est pas directement transposable à ces travaux

4-4-4) Les positions difficiles

L'ensemble de l'effectif technique d'exécution est concerné par ce facteur de risque inhérent à la nature même des activités effectuées.

4-5 Les facteurs de risque articulaire

4-5-1) Le syndrome du canal carpien (57ème C tableau des maladies professionnelles)

Il peut être généré par des tâches de serrage ou de maintien de préhension prolongée. Deux dépistages ont été faits chez des TIOG. Toutefois la majorité des syndromes du canal carpien concerne des agents effectuant des tâches d'interface clientèle à l'aide de l'écran clavier et de la souris informatique. La survenue est en rapport avec l'appui carpien mais également par la cadence et les circonstances de l'utilisation de l'écran tout en répondant au téléphone simultanément. La charge cognitive et émotionnelle élevée vient majorer l'occurrence de survenue.

4-5-2) Epicondylite (57ème B tableau des maladies professionnelles)

Elle touche les agents affectés au poste de TIC après 45 ans et elle dépasse le nombre déclaré puisqu'elle est parfois négligée et simplement signalée comme s'étant produite au cours de l'année. Pour les agents ayant déclaré leur affection, c'est au cours d'une visite médicale de médecine du travail qu'a été effectué le dépistage.

L'âge est déterminant et après 40 ans la fréquence est plus importante.

Les circonstances de survenue mettent en évidence que cette affection s'est révélée à l'occasion d'une intensification momentanée d'opérations organisées sur un mode répétitif impliquant des efforts de serrage ou de vissage (pose compteurs par exemple). *Il est recommandé d'alterner les tâches pour éviter ce phénomène de sursollicitation articulaire sous contrainte de temps.*

4-5-3) Les atteintes méniscales (79ème tableau des maladies professionnelles)

Depuis 1991, date de modification du tableau 79 permettant leur déclaration dans notre secteur, les atteintes méniscales ont été nombreuses (plus de 25 déclarations depuis la modification ouvrant le tableau en septembre 1991). Aucune étude n'est disponible à EDF-GDF à ce sujet. Trois postes de travail sont concernés ici, les TIOG, TIOE et les TIC.

Les TIOG et TIOE effectuent des travaux en position accroupie ou à genou prolongée pour intervenir sur des conduites situées au niveau du sol et la survenue d'atteintes méniscales est en lien avec cette activité comme en témoigne le tableau 79.

Ils sont en général reconnus en maladie professionnelle pour les TIOE, les monteurs lors de l'utilisation des grimpettes sollicitent également l'articulation des genoux de façon importante.

La prévention recommandée est le recours privilégié à la position à genou en évitant la position accroupie, ce qui implique des protections de genoux pour éviter les détériorations (répartition de la pression) et l'utilisation de tabouret (essai d'un tabouret de câblage).

Notre proposition serait d'intégrer dans les cotes ou pantalons de travail de ces agents une protection, mousse homologuée. La fourniture d'équipements de ce type, aux agents atteints, au décours de la déclaration, montre que des possibilités existent. La prévention primaire devrait en tenir compte.

Pour les TIC, les modalités de survenue sont plutôt en rapport avec la répétitivité importante des accroupissements souvent lors des tâches de relèvement, les compteurs étant disposés parfois bas, ou des interventions sur des compteurs placés bas (coffret S 300 par exemple).

La prévention primaire consisterait à positionner les compteurs en position permettant de lire les indicateurs sans s'accroupir. La fourniture de protections de genoux intégrées est recommandée.

Le caractère assez efficace des interventions chirurgicales correctrices chez ce personnel ne doit pas masquer les conséquences à long terme (arthrose) de ces traumatismes.

Une rétrospective de la veille sanitaire concernant les atteintes articulaires et vertébrales a mis en évidence une atteinte très importante des trois catégories professionnelles concernées. (L'étude est jointe en annexe).

En matière d'atteintes articulaires des genoux et malgré les demandes récurrentes du médecin du travail et les alertes dans les CHSCT concernés et alors que le médecin du travail a fourni aux organismes et à l'employeur les documents de l'INRS recommandant fortement la protection des genoux de ces opérateurs, l'employeur n'a toujours pas fourni les protections adéquates. La situation de faute inexcusable pourrait être valablement revendiquée par les victimes.

4-6 Les facteurs de risque physique divers

4-6-1) Utilisation de véhicules

La nature de l'activité technique qui implique des interventions chez la clientèle ou sur la voie publique entraîne l'utilisation de véhicules.

Les équipes lourdes (TIOG, TIOE) se déplacent dans des véhicules camionnettes (< 3,5T) ou des camions spécialisés (engins de levage des charges et des personnes). Autrefois, les véhicules ne posaient en général que des problèmes d'aménagements intérieurs qui étaient souvent pris en compte (*des groupes comprenant des opérateurs se réunissaient à ce sujet*).

Depuis quelques années cette procédure a été abandonnée les véhicules arrivant tout équipé dans le cadre d'un marché national. Cela présente deux inconvénients :

- L'inadéquation des modes de rangement du matériel spécifique au milieu urbain dense
- La hauteur importante entre le plancher et le sol signalée dès 2002, n'a donné lieu à aucune correction ou adaptation étant donné l'existence d'une pathologie articulaire ou vertébrale pour 45% des agents utilisant ces véhicules le risque est élevé de voir se produire des AT dans ces circonstances.

Les TIC, les agents des services comptage, sont munis de fourgonnettes. Deux aspects sont à considérer : le confort du siège et l'accessibilité aux équipements (les portes latérales des véhicules récents apportent une amélioration dans ce domaine, le confort du siège est parfois défectueux sur les véhicules les plus anciens).

La répétitivité de la montée et de la descente des véhicules (mouvements répétés vite pénible en cas de douleurs lombaires, port de la ceinture de sécurité parfois négligé).

Des instructions et informations ont été délivrées par l'employeur au sujet du port de la ceinture de sécurité.

D'autres salariés utilisent des véhicules (TE des réseaux, agents techniques chargés d'affaires.). Des pools informatisés de véhicules sont mis à disposition. Ils ont fait l'objet lors de leur mise en place de

contestations de la part d'une partie du personnel. L'inconfort, les défauts de petits entretiens des véhicules, l'absence de responsabilité pérenne sur leurs fonctionnalités ont été mis en avant lors de ces contestations. *Des affectations personnelles de véhicule sont effectuées sur conseil du médecin du travail.*

L'entretien des véhicules, autrefois assuré en interne, est actuellement sous traité. Dans le cadre des CHSCT des remarques ont été faites par les représentants du personnel sur la qualité de cet entretien (pneumatiques, système de freinage).

L'astreinte s'effectue sur un plus grand territoire qu'auparavant, les déplacements s'en trouvent plus fréquents et rallongés. Ils sont effectués pour une part par des agents en phase de baisse de leur vigilance lors des interventions nocturnes.

De façon très marginale il existe un risque d'agression par automobiliste irascible (plusieurs accidents du travail ayant donné lieu à déclaration).

Des instructions de stationnement systématique en marche arrière, conformément aux recommandations de la protection civile, ont été données par l'employeur. *Elles seraient à moduler en fonction de l'utilisation du véhicule (chargement par l'arrière sans possibilité d'espace de dégagement et de circulation suffisants).*

4-6-2) Utilisation de moyens mécaniques de manutention et de levage des charges et des personnes

Des moyens mécaniques de manutention (chariots automoteurs électriques) sont utilisés par les agents du magasin de façon habituelle. D'autres agents astreints peuvent en utiliser occasionnellement pour le remplacement urgent des transformateurs afin de les manipuler.

Des engins de levage des charges sont utilisés par le TIOE de moins en moins fréquemment lors de la mutation de transformateurs de tension électrique ou de condensateurs et lors de la pose et la dépose de support.

Ils étaient également utilisés par le TIOG pour la mise en place de conduite de gaz ou de postes de détente travaux actuellement sous traités. Des moyens de levage des personnes sont très fréquemment utilisés par le TIOE qui se servent de nacelles pour accéder aux points hauts du réseau électrique. *Ces nacelles ont très sensiblement diminué la pénibilité articulaire (genoux et colonne vertébrale) pour ces professionnels, ainsi que l'accès au réseau toiture.*

4-6-3) La marche prolongée

Elle concerne les TIC lors des opérations de relève et les quelques releveurs en tant que tel. Lors de la relève des indices des compteurs d'énergie, ces agents pour y accéder devaient se déplacer d'abord en véhicule, puis à pied.

Ces déplacements se font à plat dans les quartiers pavillonnaires et comportent des montées et descentes d'escaliers en immeubles collectifs. Se produisant souvent dans des lieux inconnus, ces déplacements sont parfois à l'origine d'accidents de plain pied.

4-6-4) Le travail sur la voie publique (risque d'accident de la voie publique)

Le travail sur ou à immédiate proximité des voies de circulation prédispose aux accidents de la voie publique. *Ce risque est prévenu par le port systématique de baudriers luminescents et la signalisation par le balisage soigneux des lieux du travail qui est effectif.*

4-7 Les facteurs de risques en rapport avec les horaires de travail

4-7-1) Le travail Posté

Ce type de contrainte est inhérent au travail de conduite centralisée des réseaux. Il s'agit d'un travail sédentaire de contrôle et commande sur un système informatique en 3x8. Ce service a été regroupé sur un autre centre de distribution en 2002.

4-7-2) Elargissement des plages de travail

L'accord local sur l'aménagement et la réduction du temps de travail du 28 septembre 1999, qui applique l'accord national du 25 janvier 1999, prévoit des diminutions de temps de travail de 32 à 35 heures hebdomadaires réparties sur 4 ou 5 jours. En contrepartie ont été instituées des plages horaires pouvant couvrir, en particulier pour les agents en interface clientèle, jusqu'à 60 heures hebdomadaires. Pour certains agents les horaires varient d'un jour à l'autre avec un délai de prévenance qui est théoriquement de 3 mois mais qui du fait de la variabilité peut être plus court. Les horaires extrêmes de présence sont 7h30 le matin, 20h le soir. Le samedi devient un jour ouvré par roulement pour les agents de la mission clientèle. Posent problème parfois la productivité augmentée, les conséquences pratiques du roulement, des éléments concernant le trajet. La question plus générale de l'application de l'ARTT sera envisagée avec les questions d'organisation du travail (chapitre 2).

4-7-3) Le service d'astreinte

Le service d'astreinte est institué pour répondre aux difficultés techniques de nature urgente signalées par la clientèle. Certaines de ces interventions sont effectuées en service normal (dépannage) en particulier du fait de l'élargissement des plages d'activité habituelle qui constitue une contrepartie du passage en 35 heures.

Si l'on excepte l'astreinte de Direction qui répond à des caractéristiques spécifiques, l'astreinte était jusqu'à 2003 structurée sur le mode suivant:

- Un échelon d'alerte constitué par les ART (agents receveurs transmetteurs) qui sont à domicile hors des heures ouvrables pour répondre téléphoniquement à la clientèle en difficulté urgente.
- Un échelon décisionnel d'exploitation (chargé ou chef d'exploitation)
- Un échelon de 1^{ère} intervention chargé du diagnostic et de la mise en sécurité
- Un échelon technique de réparation urgente (2^{ème} intervention ou renfort)

A cette organisation s'est substituée la mise en place de bureaux régionalisés centralisés de dépannage par énergie qui reçoivent la totalité des appels de la clientèle. Ces appels sont ensuite répercutés au niveau de la première intervention. Un critère de qualité portant sur le temps mis par la première intervention pour se rendre sur les lieux tend, selon les représentants en CHSCT, à être érigé en règle. Les responsables de mission réaffirment que ce critère est uniquement indicatif.

La question de l'éloignement des lieux d'intervention dans une région malheureusement réputée pour les mauvaises conditions de la circulation automobile a connu une acutisation à la suite du passage en maille 1 et dans la perspective d'une spécialisation électricité ou gaz des sites. La question reste ouverte dans la perspective d'une nouvelle organisation en portefeuille.

Pratiquement, ces astreintes sont programmées du mercredi au mercredi. Leur périodicité d'un mois environ peut être raccourcie en période de congé ou de perturbation conjoncturelle des effectifs présents. En fonctions des aléas de l'activité le temps réel de travail pouvait, avant juin 2006, être supérieur au maximum réglementaire habituel.

Du fait de la suppression de deux agences d'exploitation, sur les quatre issues de la réforme de 1990, le secteur géographique (la "maille") sur lequel intervenait chaque opérateur avait été agrandi en 2001. Les déplacements jusqu'au lieu d'intervention s'en trouvaient en moyenne rallongés.

Outre les risques d'exposition à des CMR ou inhérents aux gestes techniques pour les agents participants aux deux derniers échelons, les facteurs de risques inhérents à cette organisation de l'astreinte concernaient:

- La fatigue engendrée par la diminution du temps de sommeil et de repos.

- L'imbrication du travail "normal" et d'astreinte qui ne permettait pas toujours de récupérer immédiatement, en cas de fatigue.
- Le travail en période de désactivation biologique qui prédispose aux erreurs de raisonnement et de jugement, à l'imprécision des gestes, à la moins bonne observation des consignes de sécurité.
- L'imprévisibilité des situations rencontrées.
- Le travail technique sans préparation préalable qui ne permet pas toujours une sécurité optimale.
- Le poids en charge augmenté des véhicules d'astreinte du fait de la diversité du matériel nécessaire aux interventions.

Les conséquences médicales observées étaient jusqu'alors :

- l'accentuation de pathologies existantes (hypertension artérielle par exemple),
- des perturbations de la vie familiale portant habituellement sur l'équilibre conjugal ou la gestion des enfants,
- la survenue de pathologie psychique (anxiété, dépression, troubles du sommeil).

Un fait nouveau est constitué par l'étude sur la mortalité des agents EDF-GDF déjà citée au chapitre du risque chimique et dont un résumé est annexé à cette fiche. Elle met statistiquement en évidence une surmortalité relative pour les gaziers et électricien distribution par maladie cardiovasculaire. Il conviendrait de mener des études complémentaires sur cette prédisposition au regard de l'astreinte.

Dans ce domaine les recommandations du médecin du travail étaient que des possibilités de récupération soient possibles au décours immédiat de la situation ayant entraîné la fatigue. La sortie de l'astreinte devrait être facilitée.

D'autres conséquences, plus paradoxales, pouvaient être notées du fait de l'accumulation des journées de récupération qui compensaient cette astreinte : elles engendraient un absentéisme qui avait pour conséquence un raccourcissement de la périodicité des astreintes, créant ainsi un engrenage récurrent. Une des conséquences possibles, outre l'implication au travail qui pouvait être perturbée, est une moins bonne connaissance des installations (déjà conséquence possible de l'augmentation des mailles) et de possibles pertes progressives de technicité des opérateurs pour certains travaux.

De nouvelles dispositions ont été adoptées à partir de juin 2006 sous le terme générique de passage en maille 1.

Nous avons décrit plus haut les inconvénients qu'elle présente sur le plan de l'élargissement géographique des périmètres d'astreinte. Pratiquement elle présente trois caractéristiques :

- Elargissement du territoire d'astreinte et sectorisation des lieux par énergie avec maintien d'implantation des deux énergies sur les deux sites
- Récupération immédiate des périodes de nuit par décalage de la prise de travail en astreinte, le dépannage étant assuré en journée par l'effectif non astreint
- Abandon d'une grande partie de l'entretien à la sous traitance au profit des activités de dépannage

Cela entraîne une profonde modification de la finalité même des activités de travail :

- Diminution des travaux d'entretien des installations pour les opérateurs devenus des « techniciens d'exploitation » c'est à dire privilégiant le dépannage : cela a pour conséquences :
 - un vécu de perte de professionnalité par les opérateurs, paradoxalement plutôt ressenti dans les tâches d'entretien « de maintien des compétences »
 - une sensation d'absence de maîtrise des modifications ou particularités du réseau qui pourrait perturber la construction d'une image opératoire de l'état du réseau
 - une impression de moindre préparation des interventions moins « programmables » en dépannage
 - la sensation de travailler dans l'urgence sans possibilité de réfléchir à la situation
- L'astreinte comme pivot de l'activité de travail. Cela a pour conséquence
 - Son intégration « obligatoire » par les opérateurs qui en contraind un certain nombre à être d'astreinte « malgré eux » en cas de difficultés de santé ou de famille qui

constituent des contre indications (description par les opérateurs de « représailles » : impossibilité de postulation par exemple). La question des effectifs semble être au centre des difficultés et leur modicité empêche les adaptations indispensables.

- L'impossibilité de faire accepter les aménagements pour raison médicale à certains agents avec les éventuelles conséquences
- La perte de cohésion des équipes de travail souvent recomposées pour « boucher les trous » d'effectif.
- Des conflits entre l'encadrement de proximité et les agents d'exécution sur des questions d'organisation

Le caractère positif du respect des 11heures est évident en théorie, en pratique le décalage des horaires en début d'après midi ne permet pas toujours une récupération effective (sommeil diurne de moins bonne qualité) et perturbe parfois la vie familiale.

Ces questions devront être l'objet d'une réflexion plus approfondie et si nécessaire par des travaux d'experts au moment du passage en « portefeuille ».

4-7-4) Les situations de catastrophe naturelle

Depuis Décembre 1999, les agents effectuant des travaux techniques sont intervenus dans ces conditions à plusieurs reprises, soit sur le secteur géographique du centre, soit en appui à d'autres régions en métropole et dans des départements d'outre mer (force d'intervention rapide : FIR). Ces interventions ont pu se produire immédiatement ou à distance de la catastrophe.

Les difficultés rencontrées sont du même ordre que pour les interventions d'astreinte mais elles sont majorées par les risques immédiats (chute d'arbre ou de maçonnerie) et par le fait, qu'en renfort, l'environnement est encore moins bien connu. A cela il faut ajouter les effets de la fatigue du fait de l'astreinte physique plus importante les actes étant répétitifs. *Une attention particulière doit être portée à l'état de santé des agents en inactivité (retraités) qui viennent apporter leur aide. Ces agents ne sont en effet plus astreints à une surveillance médico-professionnelle régulière.*

Au décours des tempêtes de 1999 - 2000, le médecin du travail a interrogé les agents sur leur vécu et fait des recommandations. (voir annexes)

CHAPITRE 2

LES FACTEURS DE RISQUE EN RAPPORT AVEC L'ORGANISATION DU TRAVAIL

La présente fiche étant récapitulative et les risques en lien avec l'organisation du travail étant évolutifs nous intégrons la description de ces risques chronologiquement au fur et à mesure

1- FACTEURS DE RISQUE EN RAPPORT AVEC L'ORGANISATION DU TRAVAIL **FICHE D'ENTREPRISE DE 1998**

1-1 hors structures commerciales

Alors que le territoire géographique est inchangé, des modifications importantes de l'organisation du travail sont advenues dans ce secteur depuis la rédaction de la précédente fiche.

Au plan des structures :

- - Suppression d'une partie des structures branchements travaux des agences clientèle.
- - Réduction du nombre d'agences (passage de 4 à 2).
- - Réduction du nombre d'agences clientèle (passage de 9 à 4).
- - Mutualisation des services de logistique du centre avec ceux de même nature des centres adjacents se traduisant par des disparitions des autres services homologues.
- - Individualisation de structures propres à la fonction commerciale ayant en partie vocation à intervenir sur des territoires plus importants (agence entreprise et collectivité, agence PME-PMI, agence commerciale gaz, agence commerciale électricité).

Au plan des méthodes de management

- - Mise en place de démarches « qualité ».
- - Suppression de la notion de fonction (poste de travail type « statutairement » défini) et substitution par la notion « d'emploi » individualisé (méthode d'entreprise d'évaluation des emplois M3E) Cela complique pour le médecin du travail le repérage des caractéristiques du poste.
- - Individualisation de l'évaluation professionnelle (entretien annuel pour l'exécution, contrat d'objectif pour l'encadrement, lettre de mission pour l'encadrement supérieur).
- - Mixité de postes de travail techniques en agence clientèle : petites interventions mixtes (électricité et gaz), petites interventions plus relève, petites interventions plus branchements travaux.
- - Réduction des effectifs lors de chaque regroupement ou mutualisation.
- - Rationalisation de la gestion temporelle du travail, moyens informatique de programmation technique, gestion informatisée des appels téléphoniques (autocommutateurs, numéro azur).
- - Elargissement des horaires d'ouverture de l'accueil de la clientèle et des interventions chez les clients.
- - Sous traitance de tâches techniques.

Au plan de l'environnement sociologique : précarisation de la clientèle du centre.

Les conséquences de ces changements d'organisation sont variables pour chaque poste de travail mais se traduisent pour une majorité des agents par l'une ou plusieurs modifications suivantes :

- - Des changements de tâches d'activité, de pairs, d'encadrement.
- - Des changements d'horaire de travail.
- - Des changements de lieux de travail.
- - Des accroissements de lieux d'intervention techniques.

- - Des modifications des outils de travail (en particulier informatique).
- - Des accroissements de la charge physique, mentale ou psychique.
- - Une diminution des « temps-morts » et de possibilité de pause.

Les moyens mis à disposition pour s'adapter à ces changements sont parfois imparfaits (formation par frottement ou en immersion par exemple).

Ces changements se déroulent dans un contexte d'imprévisibilité quant à leur pérennité.

Des exemples d'inconvénients potentiels de ces changements peuvent être évoqués:

- L'activité et l'astreinte technique se déroulent, du fait de l'augmentation de taille des mailles sur des territoires en partie nouveaux pour les agents des groupes techniques exploitation des agences.
- Abaissement possible du niveau de compétence du fait de la sous traitance par perte d'habitude de certaines interventions, de certains matériels, de certains lieux.
- La précarité de la clientèle confronte les agents des agences clientèle à une charge psychique majorée (agressivité et agression).
- Pour ces structures, la mise en place de plages flexibles et du travail du samedi matin peut perturber la vie familiale.
- La mise en place du numéro azur (un seul numéro de référence pour la clientèle peut majorer la charge mentale à l'accueil téléphonique).
- La diminution des « temps-morts » entre deux appels, la difficulté de faire des pauses, majorent la charge visuelle et mentale.
- Les conséquences de la flexibilisation de l'intensification et de la densification du travail (diminution des marges de manoeuvres temporelles) ont une importance en ce qui concerne les relations entre les agents.
- La mise en concurrence des salariés entre eux peut atteindre la qualité des coopérations professionnelles et perturber les processus de reconnaissance par les pairs (travail bien fait). L'individualisation n'est pas un facteur d'entraide.
- Les contrats d'objectifs de l'encadrement quand les moyens de les atteindre ne sont pas adéquates lui impose une rigidification des rapports au subordonné et la tentation de le pousser au delà des limites physiologiques ou psychologiques acceptables. Cela entraîne des rapports de méfiance qui perturbent la reconnaissance et donc les coopérations possibles entre exécution et encadrement.
- Les espaces de convivialité informels où peuvent se prévenir ou se régler les conflits en particulier par le débat ou le regard des autres salariés sont mis à mal à la fois par les rapports individuels perturbés et la diminution des marges de manoeuvre temporelle.
- Ces perturbations relationnelles peuvent se traduire par des passages à l'acte individuel et ont pour conséquence une inflation des procédures disciplinaires.

Sur le plan de la santé individuelle :

Outre le fait qu'il pourrait être plus difficile de parvenir à réduire le nombre des accidents du travail, l'ensemble de ces phénomènes peut retentir négativement sur la santé :

- Santé physique, par exemple contraintes pouvant ne pas permettre la prise des récupérations après astreinte technique.
- Augmentation du temps de trajet pouvant entraîner de la fatigue et pouvant majorer la survenue d'accidents de circulation.
- Santé psychique : insomnies ou troubles du sommeil, anxiété, dépression pouvant induire la prise de substances addictives et de psychotropes.
- Santé sociale : moindre participation à des activités collectives professionnelles et extra professionnelles, à la vie familiale pouvant retentir sur la vie conjugale (divorces) ou parentale (éducation des enfants).

D'autres manifestations psychiques sont en lien avec la subjectivité et sont souvent décrites sous le terme de « stress » qui est inadéquat et auquel nous substituerons le terme de « souffrance au travail »

(concept de psychodynamique du travail). Il s'agit d'une sensation de « mal être » généré par les conséquences d'une organisation du travail pathogène ; explorée de 1992 à 1995 dans le cadre d'une démarche de psychodynamique du travail et d'une pratique clinique nouvelle dite « d'écoute compréhensive »

1-2 Pour les structures commerciales

Le contexte général signalé pour les sections 1 et 2 de cette fiche d'établissement s'applique aux agents de cette section. Toutefois, ils appartiennent à des structures nouvelles et qui ont en partie vocation à intervenir dans un territoire géographique plus important.

Eux aussi ont donc eu à subir de multiples changements dans un temps très court (changement de lieu de travail avec parfois allongement des temps de trajet, changement des pairs, de l'encadrement, de la tâche et de l'activité, d'horaire de travail, de structures techniques). Ces changements ont lieu dans un contexte d'imprévisibilité quant à leur pérennité.

Pour certains, (agents commerciaux des agences commerciales) les structures qui les dirigent sont différentes des structures de gestion de personnel dont ils dépendent. L'introduction de l'objectif commercial annuel par groupe peut inciter les responsables à faire pression sur leurs subordonnés.

La charge psychique est accrue par l'isolement de ces agents qui travaillent seuls hors des lieux collectifs de travail pour une partie importante de leur temps, ce qui peut perturber les relations entre pairs et avec l'encadrement et les processus de reconnaissance. La mise en concurrence entre le gaz et l'électricité majore le phénomène.

Pour les agents de gestion de l'AEC, la charge mentale est très élevée, chacun ayant à gérer un nombre important de clients dans un contexte de variabilité plus importante des conditions commerciales et de mise en concurrence du gaz et de l'électricité.

Des manifestations de pathologie psychique et de souffrance psychique sont identiques par leur nature et leur fréquence à celles observées dans les autres secteurs.

1-3 Mesures mises en place par le service médical du travail

La souffrance au travail peut être induite par les changements continuels de tout ordre, l'intensification, la flexibilisation, la densification, ainsi que par la dégradation des relations interpersonnelles.

Plus structurellement, le passage du monopole national de service public du gaz et de l'électricité à une entreprise mise en concurrence dans le contexte du marché international de l'énergie entraîne des changements profonds. Les agents les plus impliqués dans la forme ancienne de l'entreprise peuvent être perturbés par ces évolutions. La sociologie a rendu compte de ce phénomène. Pour certains agents, il peut majorer notablement leur souffrance.

Les actions contre la souffrance au travail sont spécifiques des tâches du service de médecine du travail. Elles reposent sur la mise en évidence de cette souffrance lors des consultations médicales.

L'exploration du vécu subjectif des salariés a été menée par deux approches:

- La première relève d'un abord clinique nouveau, (écoute « compréhensive ») qui consiste à la fois, dans le respect des procédures défensives, à permettre à l'agent d'accéder à la compréhension de ce qui dans l'organisation du travail s'oppose à la construction de sa santé, et au médecin de mieux comprendre les dynamiques intersubjectives et les conséquences de l'organisation du travail pour la communauté de travail. Le corollaire indispensable puisque catalyseur de la confiance des salariés est l'intervention du médecin du travail sur ces questions du point de vue de la santé de l'individu, dans les espaces de délibération interne à l'entreprise.
- La seconde approche a consisté à recommander, puis à accompagner deux enquêtes spécifiques de psychodynamique du travail (laboratoire de psychologie du travail du CNAM, Pr. Ch. DEJOURS) ayant donné lieu à restitution. A noter la participation de l'infirmière du travail à cette démarche.

2- FACTEURS DE RISQUE EN RAPPORT AVEC L'ORGANISATION DU TRAVAIL- AVENANT 1999 A LAFICHE D'ENTREPRISE

La mise en place de la réduction du temps de travail s'est faite par déclinaison de l'accord national du 25 janvier 1999 par une négociation locale, à partir du 1er octobre 1999.

Cet accord introduit une contrepartie de diminution de la durée du travail à une flexibilité plus importante.

Les différents horaires, durée du travail, pour tous les services, sont annexés à ces documents).

Les inconvénients de la flexibilité ont été signalés par le médecin du travail qui a transmis à tous les partenaires des recommandations. (Celles-ci sont jointes au bilan du plan d'activité 1999.

En 1999, il a été observé une majoration du mal être des agents chargés de l'accueil clientèle. Il était en lien avec :

- une surcharge de travail (temps d'accueil pouvant dépasser 6 h par jour)
- la difficulté de prendre des pauses
- la disparition de la place attribuée
- la flexibilité des horaires
- l'agressivité de la clientèle.

Ce mal être est néanmoins variable selon les agences clientèle. Cette variabilité est sous tendue par :

- la nature de la clientèle
- l'habileté de l'encadrement.

L'embauche de personnel, suite à l'accord sur la réduction du temps de travail, devrait dès qu'elles seront effectives diminuer les manifestations de mal être liées à la surcharge.

Des études sont disponibles au service médical sur ces questions :

EGS Villejuif : « regroupement d'agences clientèle : les conditions de travail dans la conduite de projet de la routine au programme », expertise CHS-CT, mars 1999, Emergences.

EGS Ile et Vilaine : « Elargissement des horaires d'ouverture à la clientèle », août 1998, ERETRA.

EGS Normandie-Rouen : « Rapport d'enquête de psychodynamique du travail, agences clientèle », octobre 1999, Réseau de recherches cliniques en santé au travail.

EDF-GDF : « L'accueil clientèle un métier passionnant mais difficile », décembre 1998, Commission de psychodynamique du travail.

3- FACTEURS DE RISQUE EN RAPPORT AVEC L'ORGANISATION DU TRAVAIL- FICHE D'ENTREPRISE DE 2001

Nous envisagerons ici le retentissement sur la santé physique, psychique et sociale de l'organisation du travail.

Pourquoi envisager cette question?

On peut répondre à cette interrogation, par l'absurde, en considérant que des techniques nouvelles de conduite d'entreprise qui visent, dans un contexte de concurrence à diminuer de façon importante les coûts, en particulier, en instituant la compétition à tout niveau et reposant sur la motivation individuelle et collective des salariés ne peuvent pas être neutres pour la santé.

On peut aussi se rappeler que l'organisation pilote de la période économique précédente, le taylorisme, dont un des principes, selon la boutade de son créateur, était que le salarié était sensé laisser son cerveau au vestiaire en même temps que son chapeau, a eu de graves conséquences sur la santé physique et psychique des salariés qui y étaient soumis.

On remarquera également que de nombreux travaux sont maintenant disponibles sur l'influence des nouvelles organisations du travail et de leur management² pour la santé, en particulier pour la santé psychique. Quand cela est nécessaire ces travaux seront ici exposés.

Le contexte même d'EDF-GDF entreprise en mutation, aux valeurs en changement et encore incertaines, au fonctionnement fluctuant ne peut pas être sans influence sur la façon dont les agents vivent individuellement et collectivement leur condition de travailleur. Déjà, alors que les changements n'avaient pas cette ampleur, un regard de sociologue avait mis en lumière certaines de ces relations à la fin des années 80³

Enfin, des indices sur l'influence de l'organisation du travail sur la santé à EGS Villejuif, sont disponibles⁴ et seront exposés qu'ils soient de nature individuelle ou de nature collective. D'autres sources sont disponibles sur les effets de l'organisation du travail à EDF-GDF Services, en particulier les enquêtes et expertises effectuées sur d'autres centres⁵.

L'article L.230-2 du Code du travail⁶ fixe les obligations des chefs d'entreprise ou d'établissement en matière de protection de la santé des travailleurs. Ces obligations ne s'arrêtent pas aux seules conditions environnementales du travail. L'organisation du travail est directement concernée (L.230-2, II d, g et III a). Se pose alors la question des critères permettant d'évaluer l'application de ces dispositions. Des normes ou des règlements spéciaux sont disponibles pour les risques environnementaux. Pour l'organisation du travail l'absence de critère explicite constitue un frein à

² "Le management peut être défini, en se référant à Michel Foucault, comme "une technologie politique": il s'agit d'un dispositif organisateur de discours qui guident des actes, d'un savoir inscrit dans des techniques verbales et mentales qui produit du pouvoir" MISPELBLOM F., "au delà de la qualité, démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur, Syros 1995.

³ WIEVORKA M., TRINH S.: "Le modèle EDF", Editions la Découverte, Textes à l'appui, 1989.

⁴ On peut se référer à:

- *Rapports d'enquête de psychodynamique du travail: Laboratoire de psychologie du travail du CNAM, septembre 1993, Pascale Molinier, Dominique Dessors, Philippe Davezies, Annie Bensaid, Rémi Canino.*
- *Regroupement d'agences clientèle: conditions de travail dans la conduite de projet, de la routine au programme, expertise demandée par le CHSCT, Emergences, Pascale Aucherie, Laurence Paulet, Daniel Lorient, mars 1999.*

⁵ En particulier:

- *Répercussions des réformes de structure sur les agents de la distribution (Sambre-Avesnois), synthèse de la première partie de l'enquête, Laboratoire de psychologie du travail du CNAM, C. Dejourn, D. Dessors, mars 1993.*
- *Les répercussions des réformes de structures sur la santé des agents du centre de distribution EDF-GDF Lorraine Trois Frontières, Laboratoire de psychologie du travail du CNAM, Pascale Molinier, Anne Flottes, juin 1997.*
- *Elargissement des horaires d'ouverture à la clientèle, expertise réalisée à la demande des CHSCT d'EDF-GDF Services Ile et Vilaine, Eretra, Serban Hagau, Paul Langa, Jean-Pierre Léchevin, Martine Richel, Aout 1998.*
- *Evolution de l'organisation et des conditions de travail au sein du service STE dans le cadre du projet de révision des modes d'attribution de la prime GD, expertise CHSCT, Alpha Conseil, novembre 1998*
- *Rapport d'enquête de psychodynamique du travail, Agences clientèles EDF-GDF Services Normandie-Rouen, Réseau de recherches cliniques en santé au travail, Philippe Davezies, Danièle Le Boul, Alain Raix, octobre 1999.*

⁶Voir le préambule.

l'action préventive. Toutefois à EDF le Comité exécutif a défini 21 principes directeurs pour l'Entreprise et parmi ceux-ci le principe N°37 qui paraît s'appliquer aussi à l'organisation du travail.

Quoiqu'il en soit, il n'existe pas, en effet, de "bonne" organisation du travail qui mettrait à l'abri la santé des travailleurs. Il s'agit toujours d'un compromis entre des rationalités qui se confrontent dans le champ social. Rationalité de la productivité du côté des employeurs, rationalité de la défense des intérêts moraux et matériels du côté des salariés ou de leurs représentants, l'une ou l'autre va prévaloir selon le rapport des forces en présence. Dans l'idéal un consensus pourrait naître entre les parties afin qu'un accord puisse être trouvé sur la "moins mauvaise" organisation qui préserve mieux la santé physique et psychique des salariés.

Ayant pour unique objectif de prévenir toute altération de la santé des travailleurs du fait du travail, le médecin du travail, pour l'atteindre, va s'efforcer de dégager des marges de manoeuvre en matière de santé au travail pour chaque travailleur et d'ouvrir des espaces de liberté aux contre-pouvoirs réglementaires en matière de santé au travail, par exemple aux CHSCT. La médecine du travail relève d'un exercice médical particulier. Du côté individuel, sa référence va être une "clinique du sujet au travail" qui plonge ses racines dans la "psychodynamique du travail"; du côté de l'abord collectif des questions de santé au travail, une "clinique du travail" qui permet d'analyser ses caractéristiques et d'agir sur elles, en faisant largement appel aux disciplines d'études du travail, telles l'ergonomie, l'épidémiologie, la sociologie, la psychologie du travail...

L'intervention du point de vue de la santé dans l'espace public de l'entreprise est une des méthodes sur lesquelles repose l'exercice en médecine du travail. Elle fait largement référence aux abords cliniques évoqués ci-dessus, non seulement de façon séquentielle mais en synchronisme. Une de ses finalités est de permettre le dévoilement de ce qui, en matière de santé au travail, est ignoré ou caché. L'intervention du médecin vise alors à dégager un espace de débat du point de vue de la santé. C'est autour de ce pivot que pourra s'articuler la confrontation des rationalités. Agir sur l'organisation du travail c'est, pour le médecin du travail, avant tout agir sur un processus de construction sociale dont les compromis sont marqués par les stratégies de défense contre la souffrance. Celles-ci, par leur caractère inconscient, contribuent massivement à l'opacité des relations sociales de travail pour ceux mêmes qui les vivent et a fortiori pour ceux qui les observent. Une démarche d'intervention sur l'organisation du travail suppose que certaines conditions soient réunies. La première est la connaissance précise de l'état de l'organisation au moment du débat. On ne peut en effet concevoir des changements organisationnels qui ne seraient pas rattachés à l'histoire de l'entreprise, qui ne s'inscriraient pas dans une filiation des activités antérieures. Seule cette continuité est à même de permettre un bilan des expériences ou un travail de deuil et de raisonner en terme d'organisation "future probable". L'intervention s'appuie sur une identification des éléments de l'organisation du travail sur lesquels il convient d'agir ainsi que sur les déterminants théoriques de la situation. Seul un état des lieux précis permet ce repérage.

Ensuite, l'écoute des demandes individuelles et collectives permettra le passage à l'écrit et à la parole dans l'espace public. L'utilisation des documents réglementaires, confère du poids à la démarche. Le CHSCT est un des lieux institutionnels où devraient être débattues les questions de santé au travail. Ce deuxième chapitre a été écrit pour être un objet d'information et de discussion soumis à la critique des membres de la communauté de travail d'EGS Villejuif.

Alors qu'il est relativement aisé de cerner les facteurs de risque environnementaux dont le retentissement est en général mesurable, l'abord des questions de santé en lien avec l'organisation du travail se manifestant souvent dans la sphère psychique ou psychosomatique, se heurte à des résistances qui ne viennent, d'ailleurs, pas toutes de l'organisation du travail.

⁷⁹Faire du respect de la personne humaine un des fondements de notre action: améliorer en continu les conditions de sécurité et de santé de nos salariés et des salariés de nos prestataires de service; fonder les comportements de l'ensemble du groupe sur des principes éthiques." Comex EDF, "21 principes pour un développement durable", Direction de la Communication, La Dépêche de l'Agence d'information N°2018 du 17 août 2001.

Les techniques permettant d'aborder les questions de santé psychique, dès qu'elles quittent la nosologie psychiatrique classique font un large appel à la subjectivité. La validation de telles approches est tout aussi rigoureuse mais implique des détours théoriques souvent implicites pour les spécialistes et opaques pour les autres.

Elles mettent à jour des phénomènes que parfois consciemment ou inconsciemment certains membres de la communauté de travail désireraient occulter.⁸

Pour éviter, en partie, ces écueils, à chaque étape de notre analyse quand cela est possible, nous tenterons de mettre en lumière les bases théoriques de notre observation en particulier les modèles interprétatifs qui nous paraissent utilisables.

C'est dans un but de prévention primaire qu'est rédigé ce document. Seuls seront donc ici envisagés les difficultés potentielles. Le regard se portera donc sur:

- des aspects particuliers d'organisation du travail (démarches qualité, évaluation individuelle des compétences, variabilité des structures, des tâches et des postes, réduction du temps de travail, variation de la charge de travail, situation des groupes de travail, recours à la sous traitance)
- des activités de travail particulières (interface avec la clientèle, travaux impliquant un risque physique),
- des situations professionnelles ou personnelles spécifiques (situation de l'encadrement, âge et travail, répartition du travail selon le sexe)

Plus généralement, la question de la "souffrance au travail" qui sera envisagée ici lors de l'examen en détail de l'organisation du travail demande à être précisée en préambule car elle donne des pistes pour émettre des hypothèses sur le retentissement à priori, positif ou négatif, pour la santé de toute organisation du travail.

3-1 - ORGANISATIONS DU TRAVAIL D'AUJOURD'HUI ET ALTERATIONS DE LA SANTE

3-1-1 Le travail et la santé

Le travail, comme fonction sociale utile, occupe une place centrale dans la construction de l'identité et dans l'intégration sociale.

On forge son identité et sa santé dans le rapport à autrui, dans le champ affectif et dans le champ professionnel, par l'aspiration à l'accomplissement de soi.

Par définition, le travail est dur, (le mot provient de tripalium ≈ torture), l'individu s'y confronte, mais quelle que soit la peine engagée, la pénibilité, s'il peut trouver les moyens de le faire, et si le résultat de

⁸ "Les recherches en psycho-dynamique du travail (PDT) ont débuté il y a une vingtaine d'années avec les recherches en France de Christophe Dejours (et travaux à l'étranger, en particulier au Canada) s'inscrivant dans la troisième période de l'histoire de la santé au travail.

- Dans la première période correspondant au 19^{ème} siècle jusqu'à la première guerre mondiale, la défense de la santé au travail se limitait à la lutte pour la survie (cf. Villermé...) avec le développement du mouvement hygiéniste.

- Dans la deuxième période environ de 1918 à 1968, la santé au travail a porté sur la lutte pour la santé du corps et l'amélioration des conditions de travail (lois sur les accidents de travail, les maladies professionnelles, création de la médecine du travail, des CHSCT...).

- A partir de 1968, commence une troisième période avec l'émergence du thème de la santé mentale au travail : L'aliénation mentale au travail est dénoncée comme résultant de l'organisation du travail et, en particulier la division du travail, les tâches segmentées, les modalités de commandement etc. Naît la psychopathologie du travail (Le Guillant, Sivadon, Veil...) qui commence à analyser ces mécanismes à partir des décompensations psychopathologiques.

Puis les recherches de Christophe Dejours élargissent le champ d'étude en approfondissant la dynamique de l'engagement psychique dans le travail qui peut être source de souffrance psychique, voire de maladie mentale ou au contraire, source de plaisir, d'épanouissement, de construction de l'identité et de la santé, c'est l'avènement de la PDT.

Ces études partent de l'analyse des situations sur le terrain (études sur les tailleurs de pierre, l'industrie chimique, les pilotes de chasse, les téléphonistes etc...)

(Lire " Travail Usure mentale " de Dejours)

On peut dire que les recherches en santé mentale au travail se déplacent du divan à l'atelier." (PERCEVAL B. réunion de formation médicale continue des psychiatres de Tours jeudi 22 mars 2001)

son travail peut être vu et reconnu par les autres, par ses pairs aptes à juger du “ beau travail ” et de l'utilité de ce travail, il y récoltera du plaisir par la reconnaissance des autres et la satisfaction de soi. Estime de soi qui construit l'identité, qui elle-même structure la santé mentale.

Cette issue favorable requiert certaines conditions élémentaires:

- Le sens et les valeurs du travail doivent être partagées par le collectif du travail. C'est ainsi que se construit la confiance et que se tisse la coopération.
- Celui qui travaille doit avoir un minimum de prise sur l'organisation de son travail. Il doit disposer d'un minimum de marges de manœuvre dans les moyens comme dans les rythmes.
- Des espaces de discussion sont indispensables pour débattre, autant du sens, que des façons de faire, et pour ainsi élaborer les règles de l'art, les règles de métier et pour réajuster constamment l'organisation du travail.

Les rapports du sujet à la réalité et à autrui sont au centre des effets pour la santé. Une tentative d'approche de l'influence de ces rapports est donnée ci dessous:

TRIANGLE DE L'IDENTITE AU TRAVAIL DE SIGAULT

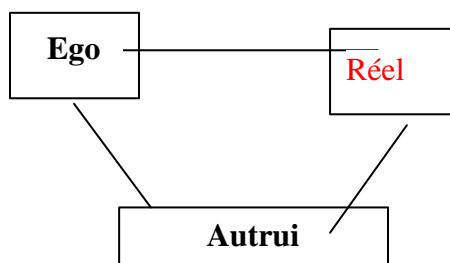
Travail = Acte Traditionnel Efficace

Je me confronte au **réel** (c'est l'acte), sous le regard d'**autrui** (qui juge de l'efficacité), dans une tradition de valeurs, partagées entre moi et les autres.

L'investissement dans mon travail me construit et construit mon identité et ma santé.

Cette analyse triangulaire permet aussi de comprendre toutes les ruptures possibles par rapport à l'équilibre fragile de la santé au travail :

L'aliénation mentale, l'aliénation sociale et l'aliénation culturelle (voir schéma ci-après).



Construction de l'identité sociale au travail :

- **Acte** = Je me confronte au **réel**, que je vise à transformer.
- **Traditionnel** = Je suis en relation avec **autrui**, dans le cadre d'une tradition de valeurs.
- **Efficace** = **Autrui** reconnaît l'efficacité de mon action sur le **réel**.

Détériorations : ruptures des liens : aliénations :

- **1) Aliénation mentale :** Ego coupé du réel et coupé d'autrui.
- **2) Aliénation sociale :** Ego en prise avec le réel, mais sans reconnaissance d'autrui.
- **3) Aliénation culturelle :** Ego et Autrui coupés du réel. (exemple des sectes)

(Tiré de PERCEVAL B. réunion de formation médicale continue des psychiatres de Tours mars 2001)

Si les conditions permettant la construction de l'identité ne sont pas remplies, la souffrance s'installe. Sujet de souffrance, le sujet ne fait pas que subir, il se défend.

En effet, La question que posent les psychiatres concerne le fait que les salariés majoritairement maintiennent leur santé mentale malgré des contraintes majeures dans leur travail, des contraintes dont on ne parle jamais ? (par exemple, la peur de tomber, dans les travaux sur toiture, de l'électrisation dans les travaux sous tension, de l'anoxie dans les travaux en gaz).

C'est à cette question que la psychodynamique du travail a apportée une réponse:

Les recherches sur le terrain ont en effet permis de découvrir les processus défensifs qui sont mis en œuvre pour contrecarrer, pour circonscrire cette peur et la souffrance qu'elle génère.

Ces stratégies défensives qui peuvent être individuelles ou collectives reposent toutes sur le déni du risque, le déni des contraintes, le déni de perception de la réalité. Elles ne sont ni volontaires ni conscientes

Elles sont si efficaces qu'elles masquent la souffrance et conduisent à en négliger les causes.

Il n'y a pas de proportionnalité entre souffrance psychique et maladie mentale. Les stratégies défensives permettent de rester "*normal*". La normalité résulte de l'équilibre entre souffrance et défenses.

Les stratégies défensives permettent de tenir, mais au prix d'une distorsion du fonctionnement psychique (parfois coûteuses pour la famille etc.), que le sujet tente à tout prix de maintenir pour circonscrire toute résurgence de la peur.

Les défenses peuvent se transformer en véritables idéologies défensives lorsque les situations de souffrance semblent sans espoir de rémission, et que leur origine apparaît comme une fatalité (guerres...). On rationalise alors la situation à l'aide d'arguments idéologiques faisant consensus.

Ces défenses protègent donc le sujet contre la maladie, mais elles sont un obstacle majeur à l'action individuelle et collective pour l'amélioration du rapport entre les sujets et le travail car elles empêchent de penser et de comprendre les situations, elles brouillent les cartes.

3-1-2 Les organisations du travail aujourd'hui

DE QUELLE ORGANISATION PARLE-T-ON ?

"Nous entendons par organisation la réalité de l'entreprise telle qu'elle découle de ses structures, de ses politiques, de ses objectifs et projets réels et non pas des énoncés conceptuels ou verbaux formulés par les dirigeants ou par les organisateurs. Pour nous, l'organisation ce sont aussi les règles et priorités de travail telles qu'elles ressortent des injonctions et attentes de la hiérarchie à tous niveaux, des sanctions positives et négatives, et des contrôles appliqués pour définir et faire voir aux salariés ce qui est "bon" pour l'entreprise et ce qui est "mauvais" ; l'organisation se lit aussi et surtout dans la mise en place ou non des moyens nécessaires en termes d'équipements, de matériels, de temps et d'effectif, pour réaliser les fins affichées ; c'est la quantité, l'affectation et la destination des moyens qui définissent les priorités organisationnelles. Ainsi comprise, l'organisation est un ensemble et une combinaison de structures, de règles, de principes de fonctionnement, de politiques sociales et économiques, de personnes attirées, de fonctions exercées, de moyens et de fins. Autrement dit, la vérité de l'organisation ne se situe pas pour nous dans son concept, elle est à rechercher et à découvrir dans sa réalité institutionnelle et pratique. Sa force d'application ne lui vient pas des mots et des messages officiels, mais des conditions de sa mise en œuvre dans la production. Autrement dit, il ne suffit pas pour avoir une "bonne organisation" d'avoir un bon concept d'organisation. Le mot ne contient pas en lui-même le principe et le pouvoir d'être appliqué conformément à son concept."

Sami Dassa, "Incidence de la préoccupation commerciale sur la santé: approche sociologique", Revue Travailler, N°2, 1999, p 181.

Pour comprendre l'accroissement de la souffrance au travail dans les dernières décennies traduites par l'apparition de tout un nouveau vocabulaire : burn-out, mobbing, karochoi, harcèlement moral⁹, il faut d'abord comprendre les évolutions des organisations de travail et des modes de management des entreprises, dont certains peuvent compromettre les mécanismes de construction de la santé et mettre en péril les défenses et les collectifs de travail.

Une formule canadienne constate que avant : travailler, c'était co-opérer, agir ensemble, maintenant : travailler, c'est "performer", "compétitionner".

⁹ Voir encadré ci-dessous

La mise en compétition des salariés entre eux, des services entre eux, des entreprises entre elles, l'individualisation des parcours, la multiplicité des tâches dans ce contexte peuvent avoir pour effet d'entraver les mécanismes de la confiance, de la reconnaissance et de la coopération.

L'intensification du travail et la rigidité des organisations lorsqu'elles existent réduisent les marges de manœuvre et s'opposent fréquemment à l'initiative et la créativité des acteurs.

La centralisation des décisions, l'augmentation de la distance entre les décideurs et les opérateurs, rendent souvent difficile la prise en compte de l'intelligence pratique développée sur le terrain pour faire face aux contraintes, et facilitent l'absence d'intérêt à l'égard de populations éloignées.

La sous-traitance en cascade et la division des tâches ont des conséquences négatives sur l'existence des collectifs de travail.

Le travail est trop souvent tronçonné: les tâches créatives ou protégées sont données aux uns, les tâches dures et sales sont de ce fait sous-traitées aux autres, qui eux même sous-traitent les plus dures, pour moins cher.

Trop fréquemment, on ne juge plus le travail réalisé sur la base du jugement de beauté et d'utilité conférant la reconnaissance collective à partir du "faire".

L'évaluation porte souvent exclusivement sur les résultats. Les contrats d'objectifs sont individualisés et en général ne prennent pas suffisamment en compte le travail en temps que tel, le labeur, pour ne tenir compte que du résultat, parfois sans énoncer de correspondance avec les moyens.

La reconnaissance est remplacée par "l'évaluation" qui porte sur "l'être" plus que sur le "faire". Evaluation des individus, qui, de ce fait, peuvent ressentir une certaine peur de ne pas être à la hauteur, peur d'être "dévalués", d'être précarisés, d'être exclus progressivement du centre du travail vers sa périphérie, vers la sous-traitance, vers l'intérim, puis vers le chômage.

L'obligation d'être rentable et d'avoir à le démontrer fonctionne un peu comme un dispositif de menace.

De tels managements à partir du moment où ils existent opèrent donc objectivement par la peur, et génèrent anxiété et troubles mentaux.

Dans de telles organisations, les normalisations et les contrôles externes (audits) portant en général sur des critères purement quantitatifs, voire comptables, tendent à se substituer aux règles de métier. L'éthique et les règles de l'art ne sont plus alors discutées entre pairs. Dans ce cas, la logique comptable croissante finit par occulter toutes les autres valeurs et faire perdre la compréhension du sens.

Rentabilité et Qualité peuvent se retrouver en contradiction ce qui génère souvent des objectifs impossibles à atteindre.

Même les obligations de traçabilité, présentées comme garantes de la qualité augmentent, parfois énormément, la charge de travail, et peuvent fonctionner comme des pièges pour les opérateurs : La trace papier ne reflète pas toujours la peine et les difficultés rencontrées sur le terrain, en revanche elle peut éventuellement leur renvoyer la responsabilité en cas d'accident ou dysfonctionnement.

La logique client-fournisseur appliquée progressivement à tous les secteurs tend très souvent à se substituer aux débats sociaux sur la définition des compromis (par exemple entre les exigences de santé, ou de sécurité alimentaire, ou de sûreté industrielle d'un côté... et des moyens que l'on accepte d'y consacrer, de l'autre).

La logique client-fournisseur peut dans certains cas devenir une spirale dangereuse pour la santé si elle ne connaît pas de limite: Dans ce cas, lors des appels d'offre, le client demande toujours plus propre, plus sûr, plus efficace pour moins cher, dans un processus qui peut être sans fin, et forcément au détriment de ceux qui font le travail, en bout de chaîne.

En même temps qu'on sous-traite le travail, on sous-traite malheureusement très souvent aussi les risques et les contraintes et, dans ce cas, on les soustrait à la vue, à l'analyse, à la compréhension et aux contre-pouvoirs qui pouvaient s'opérer dans l'entreprise pour préserver la santé.

Lorsqu'il existe, ce système de domination par la précarisation rend inopérants tous les contre-pouvoirs construits dans les époques précédentes. Ni les syndicats, ni les comités d'hygiène et sécurité, ni les médecins de travail n'ont de vision, ni de possibilité d'action dans les entreprises sous-traitantes.

Et progressivement, lorsque cela existe, la dégradation des conditions de travail (physique et psychique) qui touche d'abord les autres, finit par être acceptée dans le silence, de même qu'est acceptée la perte de toutes valeurs autres que celles de la compétition économique, considérée comme inéluctable.

Si ces conditions sont réunies, les stratégies défensives elles-mêmes s'individualisent. Chacun se protège, en rigidifiant les procédures, ou en se désinvestissant du travail, en prenant du recul.

Dans cette logique ne peut que se développer la culture du chacun pour soi, délétère pour l'estime de soi et pour l'épanouissement et l'investissement dans le travail.

Les solidarités se diluent alors, et des pathologies de l'isolement, voire de harcèlement se propagent avec de moins en moins d'opposition, de moins en moins de réactions pour défendre les victimes. Peut se développer alors une sorte de consentement à l'injustice sur lequel nous reviendrons au sujet de la souffrance éthique.

3-1-3 Les conséquences pour la santé¹⁰

Lorsque de telles organisations sont présentes, apparaissent des pathologies mentales et des désadaptations au travail, qui témoignent de ruptures : ruptures de l'équilibre contribution/rétribution, ruptures des systèmes défensifs, qui aboutissent à la rupture de l'équilibre souffrance/défenses. Elles touchent prioritairement ceux qui ont du mal à développer des défenses.

L'impact sur la santé est principalement psychique ou survient par médiation du psychisme, on observe ainsi des expressions psychopathologiques bruyantes, ou tout au moins visibles, facilement reliées à l'organisation du travail:

Il s'agit:

- des violences au travail (sabotage, vandalisme, agressions, suicides et tentatives de suicide sur les lieux de travail).
- On observe également des pathologies mentales post-traumatiques (névroses post-traumatiques ou plus souvent symptômes psychosomatiques).
- Des pathologies organiques de surcharge témoignent d'une intensification du travail au delà des limites de l'organisme (morts subites par infarctus ou accident vasculaire de sujets jeunes, TMS: troubles musculo-squelettiques, ou lésions articulaires par efforts répétitifs).

De façon moins évidente et moins visible, les nouvelles formes d'organisation du travail génèrent aussi des symptômes psychopathologiques discrets, à types de:

- troubles cognitifs (atteinte du jugement, du raisonnement logique, de la mémoire ou de l'orientation dans le temps et l'espace) et
- de pathologies de surmenage dont la plus connue est le "burn-out" (fatigue, découragement, démotivation, dépréciation de soi, et dépression).

Enfin l'organisation du travail, lorsqu'elle est pathogène, génère de nombreuses pathologies de l'adaptation sociale et la souffrance éthique, au cœur de la banalisation des conduites de persécution ou de harcèlement. Parmi ces manifestations:

- la marginalisation des personnes fragiles¹¹, le mobbing, le harcèlement moral,
- la dégradation du sens de la justice (chacun pour soi, stratégie des œillères volontaires, banalisation des conduites de persécution)

¹⁰ La santé est définie, par les instances internationales, comme " la mesure dans laquelle un groupe ou un individu peut d'une part réaliser ses ambitions et satisfaire ses besoins, et d'autre part, évoluer avec le milieu et s'adapter à celui-ci " (première Conférence internationale pour la promotion de la santé, Ottawa, novembre 1986).

¹¹ Parmi celles-ci: les personnes en difficulté de santé qu'il s'agisse d'inadaptés internes ou en situation de handicap.

Ces comportements pathologiques engendrent une souffrance très préoccupante: la souffrance éthique, entraînant honte vis à vis de l'idéal de soi, et culpabilité à l'égard d'autrui dont on ne prend pas la défense ou à qui on inflige une injustice¹². Cette souffrance est très dangereuse pour la santé mentale car elle fait peser le risque de la trahison de l'idéal de soi, le risque de perdre son identité, armature de la santé mentale. Elle peut conduire à des dépressions anxieuses.

Pour s'en protéger, les sujets élaborent des stratégies défensives spécifiques qui les conduisent à participer ou à se soumettre, dont principalement :

- La stratégie du cynisme viril, qui permet d'opérer soi-même la violence en transformant la notion de mal en bien, aidé en cela par la distorsion de la communication (idéologie défensive du rationalisme économique).
- Les stratégies des œillères volontaires (engourdissement de la conscience morale, clivage du moi dans un secteur précis), qui permettent à ceux qui sont autour, de laisser faire, de consentir au mal en occultant la réalité pour se protéger de la culpabilité.

¹² De pareils comportements ont été décrits au Centre de Villejuif lors des enquêtes de psychodynamique du travail effectuées en 1993: Cf "La paix pour tous pendant le harcèlement d'un seul" (stratégie du bouc émissaire, p34, Pascale Molinier , Dominique Dessors)

LE HARCELEMENT MORAL

Le terme "harcèlement moral" qui vise l'intentionnalité individuelle de l'acte pourrait être un des modes de désignation de la "souffrance au travail" dont la genèse est plutôt en lien avec des mécanismes de défense de nature non intentionnelle.

En fait, ce terme recouvre des réalités très différentes et le risque serait d'être aveuglé par ce qu'elle semble désigner. L'analyse de Ph. DAVEZIES conclut que l'expression "harcèlement moral" implique "une perte des capacités de cadrage et d'interposition du milieu de travail lui-même (et) témoigne d'une dégradation des relations et de l'organisation du travail".

Ce terme recouvre une grande diversité de situations. Dans leur majorité, leur description "met en scène des pressions de l'encadrement destinées non pas à faire craquer, mais à obtenir du personnel un travail". Dans ce cadre, "l'expression condense plusieurs choses. (...) Le recul des capacités de résistances collectives et le sentiment d'isolement mais surtout, en qualifiant de harcèlement les pressions de l'encadrement, les salariés placent le débat sur le terrain de l'évaluation morale. Ils caractérisent comme illégitimes, les pressions exercées par l'encadrement (...), l'accusation (...) semble traduire le déplacement perceptible des motifs de tension dans le travail. En effet, dans nombre de cas, aujourd'hui, la souffrance au travail ne peut pas être comprise simplement en référence à la qualité de travail. Le personnel dénonce l'attaque contre les valeurs qu'implique la montée en puissance de critères d'évaluation abstraits, quantitatifs incompatibles avec ce qui constitue à ces yeux un travail de qualité (...). Ainsi, dans l'entreprise derrière les affrontements quotidiens éventuellement dénoncés comme harcèlement, se dessinent des conflits de valeurs qui traversent l'ensemble du monde du travail." (DAVEZIES P., "Harcèlement moral et souffrance au travail", *Publié dans Médecine et Travail*, 2001, 186, 47-48.)

HARCELEMENT MORAL: DEFINITIONS

M.F. Hirigoyen

Le harcèlement moral au travail peut se définir comme toute action (geste, parole, comportement, attitude, etc.) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa gravité, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'un ou d'une salariée.

H. Leymann:

par *mobbing*, nous entendons une situation communicative qui menace d'infliger à l'individu de graves dommages, psychiques et physiques. C'est un processus de destruction.

C. Dejours:

forme clinique spécifique de *l'aliénation sociale* dans le travail résultant de contraintes psychiques exercées de l'extérieur sur un sujet par l'organisation du travail, par les modes de gestion et d'évaluation ou de direction de l'entreprise. Le harcèlement ou le *mobbing* pousse à l'extrême la marginalisation du sujet.

CONSEQUENCES DU COTE DES VICTIMES

M.F. HIRIGOYEN:

réponses inadaptées qui aggravent la violence et qui entraînent une usure et divers dysfonctionnements. Les victimes sont en même temps comme anesthésiées et ne sont pas au maximum de leurs possibilités intellectuelles. Au bout d'une longue période, la résistance de l'organisme s'épuise.

la décompensation qui peut se présenter sous trois aspects :

1. un mode psychosomatique : sujets dans l'incapacité d'agir, puisque quoi qu'ils fassent ils ont tort et que quoi qu'ils fassent, ils sont coupables.
2. des états dépressifs majeurs pouvant amener au suicide
3. sur un mode comportemental, caractériel, par des passages à l'acte violents chez des sujets plus impulsifs. Ces réponses sont des tentatives vaines de se faire entendre

Le harcèlement est rendu possible parce qu'il est précédé d'une dévalorisation de la victime par l'agresseur, qui est acceptée puis cautionnée par le groupe

Lorsque le processus de harcèlement est en place, le harcelé est stigmatisé, on dit qu'il est difficile à vivre, caractériel ou hystérique. Il est alors facile de s'en séparer pour incompétence ou faute professionnelle. Très souvent le harcèlement se met en place quand une personne réagit à l'autoritarisme d'un chef et refuse de se laisser asservir. C'est parce qu'elle a la capacité de résister à l'autorité malgré les pressions qu'elle devient une cible à atteindre.

H. LEYMAN:

Evolution dans le temps:

1. immédiatement, possibilité d'une réaction "post-traumatique", comme en réaction aux catastrophes
2. après 6 mois de *mobbing*, il peut y avoir un trouble psychique manifeste
3. au delà de 18 mois, il y a dépression profonde
4. -après 2 ou 4 ans, surviennent des troubles de la personnalité sous deux formes
 - * dépression profonde pouvant s'accompagner de phobies (conséquence de l'isolement)
 - obsessions, radotages, le sujet se réfugie dans la maladie chronique

Les 4 phases du processus de psychoterreur:

1. les conflits quotidiens dont un petit nombre dégénèrent en *mobbing*
2. l'installation du *mobbing* pour détruire l'équilibre psychique de la victime
3. l'hostilité des services du personnel, par un déni du droit du travail et une non implication des syndicats

4. l'exclusion de la personne, victime de son propre état (congé maladie, internement psychiatrique après mise au placard ou transferts successifs dans l'entreprise), mesure disciplinaire considérée comme nécessaire par l'employeur (licenciement ou mise en invalidité), etc.

C. DEJOURS:

1. consécutif à la position d'un sujet qui, ayant vaincu sa peur, pense par lui-même et entre en rébellion contre la domination symbolique que pratique le management.
2. précipitée par un accident ou un incident : injustice commise contre le sujet, spectacle inacceptable d'un tiers subissant des torts intolérables sans que cependant ne surgissent de réactions de solidarité, accidents du travail dont la responsabilité est récusée contre toute vraisemblance par l'encadrement, etc.

C'est cette situation où le sujet est seul à soutenir un rapport critique à la réalité de travail, rapport critique parfois rationnel mais cependant désavoué par sa propre communauté d'appartenance, qui le déstabilise et le fait douter de sa raison même et crée en fin de compte la faille psychopathologique : l'atteinte de son identité.

La personnalité des victimes n'est pas la cause première

- Le discours managérial dans tous les secteurs renvoie constamment chaque individu à lui-même, à sa motivation, son implication subjective, ses compétences, et plus encore à ses manques et en dernière instance à sa culpabilité. Il escamote souvent la réalité du travail concret, parfois sa finalité, les conditions précises et les contraintes de réalisation.
- Les comportements des victimes sont des constructions défensives individuelles, qui répondent à une agression même s'ils alimentent toutes sortes d'interprétation et légitiment à posteriori l'hostilité de l'agresseur. Bien sûr, et c'est ce qui trompe en premier abord, les réactions de la victime sont singulières et renvoient à sa personnalité, mais ce ne sont que des réactions à une agression cachée, mais réelle, qu'il importe d'identifier et de reconnaître.

TYPOLOGIE DU HARCELEMENT

M.F. HIRIGOYEN

1. vertical de type 1

C'est le cas du supérieur agressé par ses subordonnés, par exemple lorsqu'il y a des restructurations d'entreprises (imposition d'une personne venant de l'extérieur à une équipe qui espérait une promotion interne).

2. vertical de type 2

C'est le cas de subordonnés agressés par leur supérieur. Ce phénomène est actuellement en augmentation dans un contexte où on fait croire aux salariés qu'ils doivent être prêts à tout accepter pour garder leur emploi.

3. horizontal :

C'est le harcèlement entre collègues qui est tout aussi fréquent que le harcèlement vertical dont on parle plus. L'envie, la jalousie, le refus d'une différence en est fréquemment le point de départ. Il se rapproche du racisme ou du sexisme.

H.LEYMAN

- les 2 types de harcèlement vertical et le type horizontal de harcèlement décrits par M.F. Hirigoyen.
- le type "prétendu mauvais coucheur", par exemple des personnes qui peuvent être épuisées psychiquement occasionnant des troubles obsessionnels ou de rigidité mentale.
- le type de mobbing sur des personnes fragilisées : problème de non reconnaissance d'AT, de MP ou de handicap

D.CRU

le type 1 : management agressif, ouvertement impliqué dans la désorganisation du lien social,

Par exemple :

- faire passer en force un projet de restructuration en déstabilisant les collectifs de travail, d'où un processus de harcèlement éliminant "naturellement" les travailleurs excédentaires.
- pour favoriser la flexibilité, casser les "noyaux durs", briser la confiance de l'équipe et induire un processus de harcèlement moral.
- pour réduire les effectifs sans licenciement, la hiérarchie fait des pressions allant jusqu'au harcèlement pour obtenir de nouveaux départs. Le personnel féminin est particulièrement visé.

le type 2 : un management ambivalent

la direction déplore, voire condamne les persécutions en tant qu'abus mais en même temps, elle impose des choix de gestion et en particulier de gestion du personnel qui favorise la recrudescence du mobbing (autonomie avec moyens réduits, dans des relations client/fournisseurs, management par objectifs pour des salariés qui n'ont pas l'habitude de la négociation, individualisation des centres de profits ...)

Parfois, cette ambiguïté est distribuée entre directeurs de différents niveaux hiérarchiques

le type 3 : la persécution entre collègues

Les collègues sont moteurs de l'isolement, de la relégation de la victime. Ce qu'il faut interroger alors, c'est la fonction du harcèlement dans la dynamique du groupe persécuteur.

Et là, une multitude de problèmes peuvent apparaître et doivent être formulés. Les exemples les plus frappants sont tous ceux qui mettent en relief la division sexuelle du travail.

3-1-4 Une autre approche: l'épidémiologie

Une enquête épidémiologique, l'enquête ESTEV, a été menée à partir de 1990 dans diverses régions françaises par des médecins du travail et l'unité 170 de l'INSERM. L'un de ces centres d'intérêt est précisément la psychopathologie du travail. Ainsi à côté d'enquêtes spécifiques en psychopathologie du travail sont maintenant disponibles des données statistiques sur les rapports entre l'organisation du travail et la survenue d'altérations de la santé psychique des salariés en fonction également de caractéristiques personnelles. La plus récente explore par exemple la question de l'âge.

Enquête Groupe ESTEV-Psychopathologie du travail des pays de Loire (description)

Chantal Bertin, Francis Derriennic, "Souffrance psychique, âge et conditions de travail", Revue Travailler, N°5, 2000. (Extraits)

Au cours de leurs entretiens avec les salariés, les médecins du travail sont souvent confrontés à des problèmes de santé mentale. Si, parfois, il s'agit de décompensations psychiatriques en partie liées au travail, ce qui est exprimé de plus en plus fréquemment est une souffrance psychique dont l'origine est attribuée à la situation vécue par les salariés sur leur lieu de travail, en rapport avec l'organisation du travail ou ses transformations. Sans que l'on puisse parler de troubles mentaux, cette souffrance, qui s'inscrit dans le domaine de l'"infrapathologie", est difficile à appréhender au niveau individuel et encore plus difficile à mettre en évidence au niveau collectif, notamment quand il s'agit de distinguer ce qui peut être attribué au travail ou à la vie hors travail(...) Les études épidémiologiques, indispensables à la détection des facteurs de risque professionnels des atteintes à la santé mentale, sont peu nombreuses (Jenkins, 1993). La majorité des études disponibles utilisent le modèle de Karasek basé sur les effets nocifs de la combinaison d'une faible autonomie et d'une forte demande mentale, appelée *job-strain* ou "tension au travail". Elles ont le plus souvent montré l'existence d'une association entre les composantes du modèle de Karasek et les maladies cardio-vasculaires. La tension au travail a également été associée à des problèmes de santé mentale comme la dépression, la détresse psychologique, l'épuisement professionnel et la consommation accrue de médicaments à visée psychoactive.

Il s'agit par ailleurs d'études essentiellement transversales, les quelques études longitudinales n'ayant pas excédé trois ans de suivi (Van der Doeff, Maes, 1999). De sorte que la double question de l'identification des signes de souffrance psychique, d'une part, et de leurs facteurs de risque, d'autre part, est peu documentée dans la littérature épidémiologique. Elle implique la prise en considération de nombreux paramètres dans des échantillons suffisamment grands pour assurer un minimum de puissance statistique. C'est pourquoi il a paru intéressant, d'analyser les données de l'enquête ESTEV (Derriennic, Touranchet, Volkoff, 1996) qui répond à ces critères pour apporter un éclairage original à cette question. Cette enquête comporte en effet une description assez détaillée du travail des salariés et son protocole longitudinal permet de mieux discuter des liens de causalité possibles entre le travail et la souffrance psychique.

Une des originalités de l'enquête ESTEV est d'avoir collecté des informations sur des symptômes qui s'inscrivent dans le domaine de l'infrapathologie. Le choix des items caractérisant la souffrance psychique a d'ailleurs été fait dans le but de ne pas prendre en compte les pathologies mentales avérées ni les troubles de la personnalité dont on connaît la résonance particulière avec certaines situations de travail (Dejours, 1993) (...)

Il s'agit d'une enquête longitudinale, réalisée dans sept régions françaises en 1990 et en 1995 sur un échantillon aléatoire de la population salariée composé de 12 450 hommes et de 8 928 femmes nés en 1938, 1943, 1948 et 1953. Les données ont été collectées aux deux dates selon le même protocole, au moyen d'un questionnaire médical rempli par le médecin du travail au cours de la consultation médicale et de deux auto questionnaires, l'un portant sur le travail et l'autre sur la santé perçue.

L'évaluation de la souffrance psychique a été faite à partir des réponses des salariés au questionnaire de santé perçue de Nottingham - ISPN (Hunt, McEwen, McKenna, 1986) dans sa version française (Bucquet, Condon, 1992). Treize des trente-huit items du questionnaire ont été retenus, renvoyant à deux des six dimensions de la santé perçue explorées par l'ISPN : isolement social et réactions émotionnelles. Des regroupements de ces items ont paru possibles selon quatre modalités de souffrance psychique : sentiment de solitude, sentiment de lassitude - absence, diminution ou perte de plaisir -, inhibition - difficulté ou incapacité d'agir - et propension à l'agressivité. Quatre variables types, une pour chaque lignée d'expression de souffrance psychique, ont été choisies pour leur force descriptive des quatre affects mentionnés, soit :

- pour sentiment de lassitude : " je me rends compte que plus rien ne me fait plaisir " ;
- pour sentiment de solitude : " je me sens seul "
- pour inhibition " j'ai du mal à faire face aux événements "
- pour agressivité " je me mets facilement en colère ces temps-ci ".

Les quatre variables types ont été étudiées au regard :

- de facteurs sociodémographiques l'âge, le sexe, le statut socioprofessionnel - être cadre ou non-cadre;
- de facteurs de la sphère sociale : dynamisme social - avoir des activités sportives, participer à la vie associative ou syndicale, participer à des activités culturelles ou artistiques -, vivre seul ou non,
- de facteurs professionnels : contraintes organisationnelles objectives comprenant :
 - horaires atypiques - être obligé, au moins cinquante jours par an, de se lever avant cinq heures du matin, de se coucher après minuit, de travailler la nuit ou de travailler en horaires alternés -;
 - travail répétitif sous contrainte de temps,
 - être obligé de faire plusieurs choses à la fois
 - ne pas pouvoir quitter son travail des yeux ;
 - devoir détecter des détails très fins ou lire des textes mal écrits
 - être soumis aux exigences du public ;
 - du fait d'avoir choisi ou non sa dernière profession
- de la perception du contenu du travail - facteurs psychosociaux - caractérisée par les réponses aux questions suivantes : " Diriez vous que votre travail actuel... :
 - vous permet d'apprendre des choses
 - qu'il est varié ;
 - vous permet de choisir vous-même la façon de procéder,
 - vous procure les moyens (matériel, informations, temps, (etc.) pour faire un travail de bonne qualité ?

Les auteurs constatent:

" En définitive, notre étude met en évidence des liens multiples et importants entre des facteurs professionnels, plus particulièrement ceux qui dérivent de l'organisation du travail, et des caractéristiques de la souffrance psychique (...)

Les analyses transversales montrent que les femmes sont sensiblement plus nombreuses que les hommes, dans des conditions de travail en apparence identiques, à exprimer une souffrance psychique, quel qu'en soit le mode. Les interprétations possibles privilégient, d'une part, l'existence d'un plus grand déni de la souffrance psychique chez les hommes, et, d'autre part, une plus grande difficulté pour les femmes à être reconnues dans leur travail. Ces hypothèses sont étayées par les travaux de P. Molinier (1995). Par ailleurs, les situations de travail des femmes sont souvent caractérisées par un travail moins qualifié, comme le mettent en évidence différents travaux démographiques et sociologiques (Hirata, Kergoat, 1988 ; Maruani, Raynaud, 1993).

Que ce soit dans les analyses transversales ou longitudinales, le rôle de l'âge dans l'expression de la souffrance psychique est assez modeste, bien qu'une certaine tendance à l'aggravation de la souffrance psychique ne puisse être écartée au-delà de 52 ans. Cependant, l'âge n'apparaît pas comme un facteur pronostique de l'évolution de la souffrance psychique entre les deux phases de l'enquête.

Il est remarquable de constater qu'à tout âge, c'est la relation au travail, à travers le vécu subjectif du travail, qui apparaît la plus déterminante, pour les hommes et les femmes. Le poids important de la perception du travail, déjà noté lors des analyses transversales de 1990, se confirme dans les mêmes analyses menées en 1995 et " résiste " aux analyses longitudinales orientées vers la recherche de relations de causalité. Le fait d'avoir un travail varié et celui d'avoir les moyens de faire un travail de bonne qualité en 1990 associés à une baisse de l'incidence de la souffrance psychique paraissent avoir un effet protecteur. Ces caractéristiques du travail renvoient à des organisations de travail laissant aux salariés des espaces de liberté, des possibilités de choix organisationnels, d'investissement au travail respectant les singularités et offrant des perspectives gratifiantes.

Nous n'avons pas mis en évidence, ni dans les analyses transversales, ni dans les analyses longitudinales, de différences marquées entre hommes et femmes quant à la nature et la force des liens entre la souffrance psychique et les différents facteurs étudiés. Un point, cependant, attire l'attention : les hommes soumis aux exigences du public déclarent toujours être plus prompts à des réactions de colère alors que, dans la population féminine, on n'observe pas de lien entre ces paramètres. Ce résultat est retrouvé dans toutes les analyses multifactorielles réalisées. En l'absence de données bibliographiques précises sur ce sujet, on peut suggérer l'hypothèse qu'une différence liée au genre est à l'origine de ce résultat.

Par ailleurs, lorsque l'on examine les relations entre les changements dans la situation de travail et l'incidence de la souffrance psychique, il apparaît que les changements négatifs dans la perception du travail ont une influence plus importante sur la souffrance psychique - dans le sens d'une aggravation - que les changements positifs. Les effets négatifs sur la santé d'une dégradation de la situation de travail apparaissent assez clairement, mais il semble qu'une situation jugée défavorable en 1990 continue à avoir un effet délétère en 1995, même après amélioration de la situation. Y a-t-il seulement une persistance des répercussions en termes de santé psychique des " mauvaises conditions de travail " ou faut-il évoquer le fait qu'une amélioration de la situation de travail ne peut avoir des effets qu'après un délai plus long que les cinq ans de notre étude ? Des constatations de même nature peuvent être faites quand on étudie les liens entre les changements dans la situation de travail et la disparition de la souffrance psychique. Cependant, les liens entre facteurs professionnels et disparition des symptômes sont difficiles à mettre en évidence, car les effectifs des salariés concernés - ceux qui se plaignaient de souffrance psychique en 1990 - sont faibles, ce qui, outre la perte de puissance statistique, ne permet pas de prendre en compte simultanément tous les facteurs précédemment analysés.

D'autres analyses détaillées, non présentées ici, ont permis de constater que les liens entre la souffrance psychique et des contraintes professionnelles spécifiques - devoir faire plusieurs choses à la fois, ne pas pouvoir quitter son travail des yeux, etc. - dépendent de la façon dont ces dernières sont ressenties par les salariés. Les analyses d'incidence, en particulier, montrent que la situation la plus favorable pour les salariés - incidence de souffrance psychique entre 1990 et 1995 plus faible - est observée quand ils sont concernés par une contrainte en 1995 et la jugent facile à supporter - quelle que soit la situation en 1990. La situation la plus défavorable s'observe pour les salariés qui, placés dans les mêmes conditions de contrainte en 1995, les jugent difficiles à supporter et dans ce cas, il reste un effet attribuable, dans le sens attendu, aux situations de travail initiales de 1990. Ces résultats incitent à ne pas s'en tenir à l'existence ou non d'une contrainte à un moment donné mais de prendre également en considération son histoire, ce qui permet de la rendre tolérable ou non, facile à supporter ou non."

Les auteurs concluent:

Ces résultats sont globalement concordants avec ceux des autres études dans les liens retrouvés entre l'organisation du travail et la santé mentale. Alors que la plupart des études s'attachent à retrouver des liens de causalité entre des caractéristiques du travail et des pathologies bien identifiées, notre étude concerne des manifestations de souffrance psychique qui ne relèvent pas d'une entité nosologique précise, dans le domaine infra clinique où les études quantitatives sont peu nombreuses

Grâce à la puissance statistique de l'enquête ESTEV, on a pu mettre en évidence des facteurs professionnels possiblement explicatifs de la souffrance psychique. Il faut souligner que nous avons introduit des caractéristiques très précises du travail, en particulier dans le domaine du vécu subjectif, plutôt que des indicateurs agrégés, ce qui augmente considérablement le degré de complexité quant à la compréhension des phénomènes. Mais il nous semble que cette complexité des liens entre les acteurs du travail et la santé mentale est plus conforme à la réalité telle qu'elle est approchée dans la pratique clinique des médecins du travail. Nous semble également important, notamment pour les professions dédiées à l'amélioration des conditions de travail, d'examiner le travail non seulement du point de vue "environnemental" - nature des expositions, les contraintes et du cadre général dans lequel s'exerce l'emploi : horaires, contrats, rémunérations, etc. -, mais aussi à la lumière du rapport subjectif que les salariés établissent avec leur situation de travail.

3-1-5 Des pistes de prévention

Toute organisation du travail peut se révéler pathogène. Un regard du point de vue de son influence sur la santé devrait précéder sa mise en place. L'objectif de cette prévention serait de dépister et de corriger ce qui dans l'organisation est porteur de distorsion communicationnelle. Dans ce but il conviendrait de s'interroger aussi sur les moyens mis à disposition des salariés et non seulement sur leurs objectifs. Parmi ces moyens il serait nécessaire de vérifier que sont préservées les marges de manœuvre en particulier temporelles qui permettent aux salariés l'exercice d'une activité collective sur les savoir-faire et les savoir-faire ensemble. Il faudrait peser les moyens mis en place pour déterminer si ils sont suffisants pour permettre l'existence de mécanismes de véritable reconnaissance des contributions de chacun et en assurer la rétribution.

Si cette étape n'est pas observée et formalisée, Il est possible que l'organisation du travail comporte des caractéristiques pathogènes. Dans ce cas s'impose alors à tous les membres de la communauté de travail un devoir de vigilance et, au cas où ils existeraient, une nécessité d'intervenir pour s'opposer à ces éléments pathogènes.

En effet, pour préserver sa santé, le sujet doit être en mesure de résister à l'emprise sociale, et garder son autonomie morale pour se réapproprier le sens du juste et de l'injuste, du bien et du mal, du vrai et du faux, renouer avec soi-même et avec la réalité du monde, en luttant contre les illusions, les stéréotypes et le mensonge. Cela seul permet le retour du courage intellectuel, pour s'opposer à la banalisation des injustices. Cela implique de procéder à la déconstruction de la distorsion communicationnelle, de réhabiliter la réflexion sur la peur et la souffrance dans le travail, d'inventer des conduites courageuses associant: reconnaissance de la souffrance, prudence, détermination, obstination et pudeur en s'éloignant ainsi des conduites "viriles" traditionnelles. Seules, la contribution de l'intelligence et la délibération collective permettent de restaurer le sens moral, et la faculté de penser et de décider d'une opposition ou d'un refus. La santé n'est pas seulement physique et psychique elle est aussi sociale. Travailler en la conservant n'est pas seulement se livrer à une activité

physique ou mentale, c'est aussi établir des relations avec autrui, c'est donc construire du côté du vivre-ensemble et de la citoyenneté.

3-1-6 La prise en charge de la maltraitance par le service médical du travail à EGS Villejuif¹³

Cette prise en charge est assurée par l'équipe médicale. Ce sont parfois, souvent, les infirmières qui jouent un rôle d'alerte et de prise en charge des épisodes aigus. Le médecin est plus particulièrement chargé de l'interface avec l'encadrement.

La prise en charge est d'abord médicale:

- En tout premier lieu donner acte au sujet, victime de ce syndrome post traumatique, de sa souffrance
- puis faire le diagnostic des causes,
- enfin dégager des solutions pour le sujet à court, moyen et long terme. En particulier, le mettre à l'abri.

La prise en charge se fait en médecine du travail:

- dans le cadre de la veille sanitaire d'une communauté de travail c'est à dire en lien ou non avec d'autres éléments de la situation de cette communauté,
- en privilégiant un abord préventif afin d'éviter toute altération de la santé des membres de cette communauté.,
- et dans ce but en animant des débats dans l'espace public de cette communauté.

La prise en charge se fait dans un cadre réglementaire rendant possibles:

- le recours à des avis spécialisés (article R 241-51-1 et 241-52 du Code du travail)
- la mutation interne à l'entreprise (L 241-10-1) ou l'inaptitude temporaire
- la mise en cause de la responsabilité de l'employeur.

Après examen de la victime et mise en sécurité, les premières interventions ont pour finalité:

- d'établir les faits à l'origine de la situation de vécu d'une maltraitance par la victime.
- De faire prendre conscience à la ou aux personnes impliquées dans la survenue d'un vécu de maltraitance, de l'existence d'un malentendu ou d'une conduite de leur part à l'origine de ce vécu.
- D'obtenir la dissipation du malentendu ou la modification du comportement de ces personnes.

Il convient en tout premier lieu de les rencontrer afin de recueillir leur témoignage et rechercher une solution.

En cas d'échec (ce qui qualifie la situation de harcèlement) et en fonction de son diagnostic de la situation, le médecin peut employer les moyens suivants: appel aux niveaux d'encadrement supérieur, intervention auprès de la représentation du personnel, intervention auprès du CHSCT, intervention auprès de l'Inspection du travail.

Il lui est possible de recourir à tout moment à l'aide de spécialistes et du médecin inspecteur du travail. En particulier une prise en charge pluridisciplinaire s'impose lorsque la situation de maltraitance se développe dans un contexte de cas multiples générés par une organisation du travail traumatisante.

3-2 - LES DEMARCHES "QUALITE"

3-2-1 Le contexte général

Dans la définition classique du terme qualité, rien ne préjuge de sa nature bonne ou mauvaise. Un glissement de sens, vers celui d'excellence, de supériorité, sensées conférer la noblesse à "l'homme de qualité" le transforme en concept très positif. Comment pourrait on être "contre" la qualité ?

¹³ Une approche de cette question est disponible dans l'article: Grenier-Pezé et all., "la maltraitance dans les relations de travail", Le Concours Médical, 06/10/2001, N°30, p 2013.

Mais dans les entreprises la notion de qualité peut prendre une valeur plus stratégique: comme l'écrit Taylor¹⁴ en 1927: *“un des dangers contre lesquels il faut mettre en garde, lorsque les salaires d'un homme ou d'une femme ne dépendent que de la quantité d'ouvrage fait, est que cet effort pour augmenter la quantité ne nuise à la qualité (...) La première chose est donc de rendre impossible tout relâchement sur la qualité sans qu'on s'en aperçut immédiatement ”*

Au terme de la norme NF X 50-120 ou ISO (version 1994) la qualité est “l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.” La démarche est résumée en général de la manière suivante: dire ce que l'on attend, écrire ce que l'on fera, prouver que c'est suffisant, former à faire bien, faire correctement, vérifier que l'on a fait correctement.

Mais, comme l'écrit un spécialiste de la qualité¹⁵ celle-ci est parfois ainsi investie à la fois d'un rôle idéologique et politique *“qui concerne l'encadrement, les techniciens et les opérateurs, idéologique car il s'agit d'assujettir l'ensemble du personnel à de nouvelles figures symboliques, faisant des uns des animateurs voire des militants, des autres des petits entrepreneurs. Politique car ce qui est en jeu, c'est le pouvoir dans l'entreprise, c'est la capacité de la direction à mener l'entreprise là où elle veut qu'elle aille (...) Sans forcément penser que cela soit l'un des buts poursuivis, on peut tout de même constater que ces démarches qualité provoquent des effets qui obéissent à la devise, diviser pour régner. ”*

LA QUALITE

UN REGARD DE SOCIOLOGUE

"Une partie des sociologues du travail et de l'entreprise affirme aujourd'hui que les normes ISO sont très malléables (...) Elles comportent toutefois une logique contraignante propre qui ne s'avère telle qu'en analysant de près leur élaboration générale puis les décalages entre les procédures écrites, l'interprétation que le personnel en fait et le travail effectif. Sur la base de ces nouvelles contraintes, se rejouent des divergences qui ont pour objet les manières de travailler, les formes de rapports hiérarchiques, les façons de traiter les clients (...)

Les normes élaborées par les instances internationales ISO imposent une logique spécifique, celle de l'écrit. Les grandes entreprises représentées dans ces instances connaissent une division du travail poussée et une bureaucratie importante, dans laquelle l'écrit a une place centrale. Comme le note Segrestin, les normes ISO sont pour les grandes entreprises une "ressource institutionnelle" dans leurs relations inter-entreprises. Elles sont l'un des moyens d'une stratégie internationale de transparence permettant aux investisseurs, donneurs d'ordre et gros clients, de disposer d'une sorte "d'espéranto" organisationnel permettant d'évaluer de l'extérieur le fonctionnement d'une entreprise.

Le fait même de rédiger des procédures donc *d'écrire* pose problème aux anciens opérateurs manuels qui n'y sont pas habitués, oblige à sélectionner ce qui semble le plus pertinent (...), impose un style de communication impersonnel et policé qui diffère du style paternaliste et personnalisé qui prévalait auparavant dans certaines entreprises. Mais cela facilite aussi l'objectivation de l'activité productive qui peut favoriser les changements de celle-ci voire inciterait à la participation des exécutants à des pratiques d'écriture jusque-là réservées aux ingénieurs. Néanmoins la manière dont cette logique intrinsèque des normes se combine concrètement à ses modalités d'appropriation reste floue, ces normes peuvent être "la meilleure et la pire des choses", "leur sens n'est jamais fixé", "toutes les lectures sont possibles" car "tout dépend du relationnel autour". D. Segrestin pense plus prudemment qu'elles ont peut-être une *tendance* prescriptive mais que certaines formes de mise en œuvre peuvent neutraliser voire infléchir celle-ci (...)

Certes, l'assurance qualité brouille les cartes sociales en investissant à certains moments des projets les salariés d'exécution, détenteurs de savoirs sur leur travail, d'une importance qu'ils n'avaient pas auparavant. Cela peut se passer au début d'un projet, quand il s'agit de rédiger les procédures : mais la recherche dirigée par Campinos-Dubernet et Marquette montre aussi que cela n'est ni indispensable ni automatique. (...) Certes, les normes ISO ne sont pas une nouvelle machine infernale du taylorisme, la normalisation a des limites. Mais si la plupart des sociologues ont rencontré des démarches d'assurance qualité plutôt participatives, n'est-ce pas aussi parce que les entreprises qui admettent la présence de sociologues sur leur terrain ne sont généralement pas les plus rétrogrades ? Les choses se déroulent peut-être très

¹⁴ F. W. TAYLOR, Principes d'organisation du travail, Dounod, 1927

¹⁵ Frederik MISPELBLOM : opus cité.

différemment dans les entreprises sous-traitantes, plus que les autres exposées au "formalisme de la norme": mais pour le moment, nous n'avons guère de résultats d'enquête là-dessus. (...)

Les normes ISO se présentent en effet comme un ensemble de rubriques apparemment "vides" à remplir (la norme ISO 9002 en comporte une vingtaine), concernant l'organisation du système qualité d'une entreprise, telles que "politique qualité" : "que fait la direction dans ce domaine ? Comment est-elle connue par le personnel ?", "système documentaire" : "comment sont stockés les documents ? Qui les gère ?" etc. Ces rubriques servent de guide à la rédaction d'un manuel qualité spécifique à chaque entreprise et de l'ensemble des procédures détaillées propres à chaque poste de travail (...)

Des audits, en début, au milieu et à la fin du processus de rédaction de ces procédures servent à vérifier le rapport entre les écrits et les faits et donnent lieu en cas de réussite à la délivrance d'un certificat, sorte de "contrôle, public" de l'entreprise (Segrestin).

Le slogan qui résume les normes est "écrire ce qu'on fait, faire ce qu'on écrit". Mais c'est surtout le va-et-vient entre "dire" et "écrire" qui caractérise la mise en place d'une démarche d'assurance qualité (...) Les promoteurs de la démarche commencent par une "campagne de communication" à son propos, des discussions s'en suivent, l'encadrement et parfois les agents d'exécution se réunissent en groupes de travail pour appliquer les rubriques des normes à chaque activité concrète qui doit d'abord être décrite oralement avant d'être retranscrite en courtes phrases (...) Les audits sont encore des moments où les écrits et les paroles se confrontent, où chaque salarié est soumis aux interrogations des auditeurs qui vérifient la correspondance entre les fiches qui décrivent une activité, ce que le salarié peut en dire, et les gestes qu'il en montre. (...) La certification obtenue, les normes ne sont respectées et ne restent vivantes, que si on les rappelle et les contrôle, donc tant qu'on les "parle", qu'on les réinterprète, réactualise, recontextualise (...) La rédaction de procédures oblige à effectuer des choix dans ce qu'on prend en compte dans une activité, mais ne montrent guère quelle est la nature de ce choix : que note-t-on, que laisse-t-on de côté, et selon quelle logique ? Comment est fait ce choix, dans quelles conditions, par qui, en référence à quelles grilles d'interprétation de l'activité ? Quelles divergences se manifestent-elles à cette occasion, quels enjeux cela représente-t-il ? L'activité discursive déployée à l'occasion de la rédaction des procédures change-t-elle la manière de se représenter le travail et partant, le travail lui-même ? Quels effets a-t-elle enfin sur les solidarités au travail et les actions qu'elles peuvent soutenir ? (...)

Mais ce langage spécialisé et le cadre qu'il impose ne sont nullement neutres, notamment quant au danger que la formalisation écrite des activités peut représenter pour le personnel auquel le secret des manières de travailler assure une protection (...). La volonté de savoir est soutenue par une volonté de pouvoir, le langage technique représente une politique d'entreprise. La rédaction des procédures se fait dans une perspective de contrôle du travail réel, et il est indéniable que la mise en mots et en fiches du travail des opérateurs accroît la visibilité et les moyens de vérification de celui-ci (...) Ce langage se veut rationnel et est issu des logiques de raisonnement d'ingénieurs faites de schémas et de logigrammes, consignait par écrit les enchaînements des actes visibles du travail (remplir complètement un bon de commande, faire signer un contrat, vérifier une installation au moyen de tel instrument). Il décrit donc le travail du point de vue de ceux qui sont chargés de le superviser : les procédures écrites et les normes prescrites y prévalent sur le travail réel (...) , l'activité des opérateurs est un facteur de risque et de perturbation, qu'on vise autant que possible à canaliser par des contraintes techniques (...) Ce que décrivent ces fiches est moins la réalité du travail, que ce *qu'il devrait* être aux yeux de ceux qui le contrôlent (...)

Ces fiches donc comptent autant pour ce qu'elles affirment que pour ce qu'elles taisent. Elles décrivent un certain nombre d'actes visibles (et en excluent d'autres), mais sans mentionner le travail (invisible) de réflexion, d'analyse de situation, d'évaluation de ce qu'il convient de faire, qui les sous-tend (...) Les procédures écrites, forme du travail prescrit, restent en décalage avec le travail réel. La parole vivante et les prises de position quotidiennes restent la condition *sine qua non* du respect effectif des procédures écrites (...) On en vient ainsi aux enjeux tant discursifs qu'institutionnels de ce projet, qui résultent de la confrontation de stratégies qui tentent par divers moyens de consolider leurs positions dans un va-et-vient entre le "bas" et le "haut" de l'entreprise (...) Les normes ISO 9000 ont en effet la remarquable faculté de dé-singulariser et de dé-localiser des enjeux qui restaient jusque-là cantonnés dans l'espace secret de chaque équipe ou établissement. Dans ce sens Cochoy et *all* ont raison d'écrire qu'avec ces normes, "un cas n'est plus un cas". Elles ont aussi la propriété de passer d'une dimension du travail à l'autre, de la parole à l'écrit, de l'écrit à la norme formalisée, de la norme à des décisions institutionnelles et financières, et à des matérialisations techniques. Elles recèlent ainsi des enjeux aux multiples ramifications et, tout en s'inscrivant dans les rapports de force existants, contribuent aussi à les infléchir (...)

Les audits répétés sont un autre moyen institutionnel de consolidation des normes (...) Des médecins du travail tirent la sonnette d'alarme devant le stress que ces audits provoquent chez certaines personnes (...), ces audits sont la source d'inquiétudes et de peurs, l'une des formes de la souffrance au travail (Dejours, 1998) (...)

Les normes ISO, "ressource institutionnelle" dans la régulation des relations interentreprises dont la certification constitue le "contrôle public" (Segrestin), contribuent à créer cet espace public à la fois intérieur et extérieur aux entreprises. Leur origine fait qu'elles comportent une tendance générale où prime la vision de ceux qui évaluent le travail sur celle de ceux qui l'effectuent, le respect des procédures sur les aléas du travail réel, la garantie juridique du contrat écrit sur la parole donnée, le droit sur le fait (...)

Il serait donc erroné de réduire les normes ISO aux formulaires écrits qui en indiquent le canevas général, car elles sont toujours déjà "contextualisées". Elles fonctionnent d'emblée dans une commission internationale, comme marché pour des consultants, comme label délivré par des organismes de certification. Elles supposent dès leur conception des supports institutionnels, techniques, financiers, dont elles sont les porte-parole, et si elles sont introduites dans les entreprises sous la

forme d'un message, on leur trouve vite de nouvelles consolidations : audits, primes, applications informatiques. Tel le furet, elles courent, passent de support en support, changent de lieu, de moment, de sens : mais leur variabilité n'est pas illimitée, car "l'estée" par une orientation dominante. Car tel le furet elles "mordent" aussi : dans les relations entre donneurs d'ordre et sous traitants, encadrants et exécutants, caractérisées d'emblée par des rapports de force, des capacités de pression et de résistance, elles sont bien une nouvelle arme même s'il arrive qu'on puisse la détourner en partie.

Mais une telle analyse suppose de reconnaître le caractère contradictoire des entreprises, et des différentes catégories de personnel. Les normes ISO y invitent, car définissant l'anormal, le normal divise. Cela suppose du point de vue de la méthode d'enquête et de synthèse des résultats, de faire ressortir les prises de position divergentes au lieu de les homogénéiser. Quand le mot "tendance" résonne avec le terme psychologique de "penchant", il désigne ce qui dans les prises de parole relève de la subjectivité. Quand il résonne avec les termes plus politiques "d'orientation" et de "ligne", il invite à penser que travailler, ce n'est pas seulement produire, pas seulement faire face à ce qui n'est pas prescrit, mais aussi, ce faisant, conforter certaines valeurs au détriment d'autres, soutenir certaines politiques d'entreprise contre d'autres. Ces deux significations se rejoignent peut-être. Les normes ISO, nouvelle "énigme du travail" (Desmarez/Freyssenet, 1994)

Frederik Mispelblom Beyer, Centre Pierre Naville, université d'Evry

UN REGARD DE JURISTE

"La qualité fait l'objet d'une prédication. Pour un peu, on voudrait la voir pratiquer comme une religion et ceux qui la prônent en arrivent parfois à se prendre pour des gourous. Ce qui frappe tout observateur, c'est le caractère tout à fait dogmatique du discours sur la qualité et la confiance totale que manifestent ses adeptes quant à la solidité de ses prémisses.

La notion de qualité est présentée comme ayant tellement partie liée avec le travail que toute question sur sa pertinence et/ou ses limites est tenue pour être sans objet et le questionneur renvoyé à son statut de non initié, étranger à l'esprit du temps.

Elevée au rang de concept, la qualité est envahissante: elle sera présentée, selon le cas, comme l'élément décisif de la politique commerciale, industrielle de l'entreprise, comme un nouveau mode de management... mais curieusement étrangère au domaine des relations sociales.

Et si d'aventure la qualité devient "totale", ne faut-il pas s'attendre à ce que sa capacité de dissuasion à l'égard de toute contestation ne devienne elle-même totale ? (...)

Ce qui est en cause ici est pourtant de grande importance. Peu de méthodes de gestion ont eu dans le passé une telle emprise et affiché une telle ambition "totalitaire" à l'égard des salariés. L'organisation scientifique du travail, issue de l'analyse de Taylor, a été capable de décomposer le temps de travail pour y débusquer des aires d'oisiveté et les réduire sans remords. Elle ne prétendait pas astreindre l'individu dans sa dimension mentale et psychique. Le travailleur devait se conduire comme un robot mais tout en le faisant, il pouvait aussi rêver. Les psychologues n'avaient pas tardé à montrer que cette échappatoire fournissait à l'individu une protection, un moyen de supporter le caractère monotone et répétitif du travail qui lui était prescrit.

La politique qualité, elle, a pour ambition de mobiliser complètement le travailleur, d'atteindre en lui des gisements de productivité restés jusque là inaccessibles : une tentation "totalitaire" pourrait prendre corps, au grand dam des salariés. Le signaler ne signifie pas qu'on la tienne pour irrésistible, ni qu'on tienne l'ensemble de la démarche qualité pour suspecte.

Si l'on veut la laver de tout soupçon, il conviendra de donner aux salariés et aux instances qui les représentent les moyens d'avoir une connaissance sérieuse et complète de l'ensemble des démarches prévues. Il faudra aussi les associer à leur mise en œuvre, jusque et y compris en prévoyant des procédures leur permettant de résister en cas de pratiques abusives. La subordination demeurant le critère d'identification du contrat de travail, il est en effet nécessaire de vérifier que le salarié ne va pas être sollicité au-delà du tolérable quant à sa santé, sa vie personnelle ... L'engagement résultant du contrat de travail reste bien qualifié juridiquement comme étant une mise à disposition de la force de travail et en aucun cas comme un don de tout l'individu. L'absence de participation aux bénéfices comme à la gestion superlative ont pour corollaire une limitation des obligations contractuelles. Les nouvelles procédures de normalisation et de certification cherchent à maquiller cette réalité sociale, et juridique, en voulant faire du salarié un partenaire de l'employeur, avalisant les contraintes que ce dernier seul doit assumer. Les salariés ne se laissent d'ailleurs pas tromper par un tel leurre: ils voient bien qu'il n'y a aucune commune mesure entre l'attitude entrepreneuriale qu'on veut leur voir adopter et leur situation d'infériorité, si bien consacrée juridiquement par ailleurs.

Mais il faut aussi se souvenir que le droit ne se résume pas, s'agissant des rapports entre salariés et employeurs, à l'organisation de la subordination des uns aux autres. Le concept de subordination, "vide" au départ de la relation, s'étoffe peu à peu d'obligations diverses dont la qualité n'est pas celle la plus facile à saisir."

Selon la définition qu'en donne l'ISO, la norme "est un document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit pour les usages communs et répétés des règles des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné".

Les deux critères les plus importants sont en l'occurrence le fait que la norme soit fondée sur un consensus et qu'elle soit d'application volontaire. Encore faut-il préciser ces termes qui peuvent prêter à confusion. Ainsi consensus ne signifie pas

unanimité mais "recherche d'un accord général caractérisé par une absence d'opposition ferme à l'encontre de l'essentiel du sujet émanant d'une partie importante des intérêts en jeu et par un processus de recherche de prise en considération des vues de toutes les parties concernées et de rapprochement des positions divergentes éventuelles." Quant au caractère volontaire, il s'agit d'une fiction car en réalité la normalisation est devenue quasi obligatoire sous la pression des grands opérateurs économiques, de l'Etat pris en sa double qualité de législateur et de client important, sans oublier les compagnies d'assurance (...)

Le succès de la normalisation est sans conteste directement lié au processus de délégalisation et de dérégulation qui est à l'œuvre depuis plusieurs années dans les pays industrialisés." (...) Mais la dérégulation n'a jamais abouti à une réduction du nombre de règles. Il n'est que d'examiner l'inflation de dispositions législatives réglementaires et conventionnelles élaborées depuis le début des années 1980 pour inciter à la flexibilité du temps de travail. Par ailleurs la délégalisation paraît être une réponse à l'inflation législative, mais elle ne signifie par forcément une réduction du nombre de normes. Simplement on se tourne vers d'autres formes de normativité. Au cours des siècles, la ligne de partage entre normes juridiques et normes techniques a fluctué. Aujourd'hui on serait dans une phase de baisse des normes juridiques au profit des normes techniques. (...)

Ainsi, au niveau de l'entreprise, de nombreuses normes, dans lesquelles l'impératif et le performatif sont omniprésents, ne sont pourtant pas des normes juridiques. Le pouvoir de gestion de l'employeur s'exerce donc pour partie dans un cadre normatif non juridique qui relève d'un infra - droit. Les règles mises en œuvre "participent à l'ensemble plus vaste de la pratique du pouvoir de direction".

Les employeurs ont toute latitude pour mettre en œuvre les techniques de gestion et les process de production qui leur semblent les plus adéquats. Ce pouvoir se déploie sans rencontrer de normes juridiques autres que celles qui encadrent le pouvoir disciplinaire, le licenciement et la sécurité. Il était clair jusque là pour tous les salariés que leurs conditions de travail sont le résultat des choix technologiques et organisationnels retenus par l'entreprise et que l'employeur en porte la responsabilité.

Les démarches de certification engagées depuis quelques années, visant à objectiver les efforts entrepris par une entreprise pour mériter la confiance de ses clients, brouillent la perception que peuvent avoir les salariés des contraintes réelles qui pèsent sur l'employeur. En effet ces normes importées sont souvent présentées comme devant être impérativement mise en œuvre et respectées sous peine de sanctions fortes en terme de parts de marché, voire de mise en cause de la survie de l'entreprise. (...)

Mais il est bien évident, lorsque la norme ISO 9004 affiche comme objectif premier "d'apporter un avantage optimal à la communauté dans son ensemble" que cette communauté n'est pas celle des travailleurs mais plutôt celle des commerçants et producteurs, éventuellement des consommateurs. Le salarié est généralement absent de cette représentation qui est essentiellement économique même si certains principes, figurant dans les normes, pourraient servir de fondement à une intervention des travailleurs. (...) Cette absence de représentation des salariés dans les instances d'élaboration des normes contredit le discours sur la qualité. Celui-ci affirme qu'ils doivent jouer un rôle déterminant et que leur attitude à l'égard du travail va être un des éléments décisifs du dynamisme attendu. Il semble en effet difficilement concevable de valider un système d'assurance qualité sans prendre en compte les conditions concrètes de production, c'est à dire le contexte dans lequel l'opérateur réalise l'opération contrôlée. Et pourtant les normalisateurs ont réussi l'exploit de parler avec un degré de précision inégalé du travail et de sa modélisation sans parler du travailleur, sauf à quelques rares moments qui intéressent une "qualité" du travailleur : sa formation.

Certes l'application des normes ne peut se faire sans le concours du salarié auquel on impose du reste une kyrielle de responsabilités gestionnaires qui étaient jusqu'alors l'apanage de l'employeur. Mais aucun indicateur ne prend en compte la qualité de son poste de travail ou de son environnement de travail. La sécurité par exemple est bien présente dans les points examinés par l'organisme certificateur, mais uniquement sous l'angle du nombre d'accidents, et de maladies professionnelles, ce qui est bien réducteur lorsque l'on parle de qualité. S'agissant des indicateurs qui permettent de vérifier la participation des salariés au système qualité, ce chapitre n'est pris en compte qu'à hauteur de 15 % dans le questionnaire de l'édition 1995 du prix français de la Qualité.

Si les salariés sont peu sollicités dans la phase d'élaboration des normes et dans le choix des indicateurs "qualité", ils le sont énormément dans la phase de mise en œuvre. Produire de la qualité est un mot d'ordre général entraînant dans son sillage une multitude de conséquences pratiques au quotidien qui viennent modifier, complexifier leur travail. Car le système qualité réalise un maillage serré de procédures de vérification et de validation qui modifie souvent d'une manière conséquente l'exécution du travail et donc les obligations contractuelles. Malgré les actions d'information et de persuasion émanant de la hiérarchie, des résistances se font jour car les salariés doivent modifier leur comportement et s'adapter au changement. Une partie de ce changement d'attitude consiste à intégrer en permanence les impératifs économiques qui conditionnent le fonctionnement d'une entreprise performante. Les salariés qui effectuent des tâches d'exécution et/ou ceux qui sont peu qualifiés sont les plus touchés.(...) : d'abord la démarche qualité induit des changements dans l'organisation du travail entraînant des conséquences néfastes sur l'emploi, ensuite la procédure de certification vise à formaliser tous les savoir-faire de l'entreprise pour "réduire la variabilité humaine dans le processus ...le bénéfice pour l'entreprise étant de passer d'une expertise individuelle jalousement gardée à la transmission des acquis" autrement dit augmenter les capacités de substitution d'un salarié à un autre afin qu'il n'y ait pas de maillon irremplaçable dans l'entreprise. Les cadres, bien qu'étant

souvent à l'origine du projet, n'en gardent pas moins une certaine distance par rapport au concept "qui reste quelque chose d'extérieur à eux mêmes."

(...)La pression exercée sur les salariés, même très en amont du processus de production, résulte souvent de besoins "Implicites" du client que l'entreprise formalise à sa place en y rajoutant ces objectifs propres. Ces objectifs sont contractualisés dans un document qui porte des dénominations variables. (...) Le client sert donc de prétexte à une réorganisation plus efficace de la production Ainsi la volonté exprimée du client d'être livré rapidement va se traduire dans l'entreprise par une demande de raccourcissement des délais de fabrication et donc par une diminution des stocks.

Même si ces nouvelles obligations ne sont pas inscrites dans leur contrat de travail, elles visent à infléchir les comportements et à modifier la manière d'accomplir le travail. (...)

La qualité ne se décrétant pas, elle doit venir d'une adhésion du personnel au projet (...) les salariés peu qualifiés sont suspectés a priori de nuire à la qualité par leur manque de formation ou de qualifications. Pour le personnel nouvellement recruté, il s'agira de ne retenir que les candidats qui s'inscrivent dans la démarche. pour les salariés en place, des actions sont entreprises pour "éduquer " ce personnel à faible qualification et l'amener au niveau requis, en lui faisant intégrer en chemin l'importance de la démarche. (...) on peut constater que ces actions sont souvent perçues positivement par de nombreux salariés, du moins dans une première phase. En effet les démarches de formation amènent ces salariés à formaliser des méthodes de travail qu'ils ont acquis "sur le tas" mais qui n'avaient jamais été théorisées. (...)

En tout état de cause, les procédures de certification aboutissent à une plus grande abstraction du travail. La certification passe en effet pour l'essentiel par l'écrit, ce qui fait passer les salariés qui ne maîtrisent pas la lecture et l'écriture pour des incapables. Surtout en France où l'on a toujours confondu abstraction et qualification.

Il faut noter que les organisations syndicales et les instances représentatives ne sont guère parties prenante à la démarche du moins pour les normes elles-mêmes.

Dans les faits, certaines entreprises associent de manière très variable les instances représentatives et ou les syndicats au processus de certification. Dans la mesure où la qualité est aussi un outil de management, les directions de relations humaines sont conduites à faire participer les élus du personnel, ne serait ce que pour désamorcer une éventuelle opposition de leur part. Il demeure que les formes et modalités de cette participation sont laissées au bon vouloir des directions qui peuvent, si elles le souhaitent, court-circuiter les élus et les syndicats en s'adressant directement aux salariés. (...)

Il est donc clair qu'une instance qui a pour fonction de revendiquer, de contester et d'apporter la contradiction va trouver difficilement sa place dans un processus qui repose sur une démarche consensuelle et qui a pour ambition d'œuvrer pour l'ensemble des intérêts en présence. (...)Un débat existe en effet depuis plusieurs années au niveau international sur la question de savoir si les normes ISO 9000 devaient être revues afin d'y intégrer des dispositions qui couvrent les rapports sociaux au travail, puisque c'est bien de cela qu'il s'agit. Aurait pu être examiné également à cette occasion la question du rôle exact de la normalisation: est-elle conçue comme une alternative à la réglementation ou comme un complément ? (...)Il apparaît d'abord que la question sociale des normes a été cantonnée, même du côté syndical, aux aspects santé sécurité, ce qui est fondamental mais ne couvre pas l'ensemble des questions soulevées. En second lieu la majorité des participants a conclu à l'absence de nécessité d'une norme "sociale ". Le groupe des employeurs a affirmé que les salariés en seraient les principaux bénéficiaires et qu'il n'est pas prouvé qu'une telle démarche faciliterait le commerce international.

Il faut noter que la France était également hostile au projet, arguant du fait que les partenaires français concernés ne perçoivent pas le besoin de normes internationales dans ce domaine et que la mission de l'ISO se limitant à faciliter le commerce international, il n'était pas opportun qu'elle traite de la question du management de la santé et de la sécurité au travail. Seuls l'Espagne et le Danemark étaient favorables à une norme internationale. (...)

Les moyens d'intervention au plan des droits individuels et collectifs, s'ils sont limités ne sont toutefois pas inexistant.

Ainsi l'objectivation des méthodes de travail peut sûrement dans bien des cas servir de base pour démontrer qu'il y a chevauchement des tâches, et inadéquation des méthodes de travail. La qualité fait par ailleurs partie des thèmes à l'ordre du jour des entretiens annuels d'évaluation et le salarié peut trouver dans les audits réalisés des arguments pour démontrer que certains objectifs qui lui avaient été fixés ne pouvaient être atteints du fait d'un dysfonctionnement dans l'organisation du travail.

Le passage obligatoire par l'écrit, s'il peut desservir le salarié en bien des occasions, dans la mesure où ce "langage du devoir " permet de détecter les responsables à chaque étape de la production devrait aussi lui permettre de cantonner cette responsabilité au descriptif retenu par la norme. D'une manière plus globale, on pourrait considérer la certification comme un engagement unilatéral de l'employeur, qui accepte de respecter le cahier des charges en direction de ces clients, mais aussi en direction de ses salariés qui sont des créanciers de l'entreprise.

Dans le domaine de la formation, des certifications internes peuvent déboucher sur des validations de compétences plus généralement reconnues, à condition que l'on organise les passerelles nécessaires. Ainsi les portefeuilles de compétence qui résultent des fiches de postes qualité devraient trouver une correspondance dans les systèmes de classifications internes à l'entreprise ou au niveau de la branche. La formation est en effet un des points stratégiques qui est évoqué par toutes les normes.

S'agissant du rôle des organisations syndicales dans les procédures de certification il leur incomberait de rappeler à l'employeur tous les aspects des engagements pris lors de la certification et notamment les points 4.2. de la norme ISO 9000-1-94. Ainsi est-il précisé que "chaque organisme comporte 5 groupes principaux de parties prenantes : ses clients, ses employés, ses propriétaires, ses sous-traitants et la société. Il est recommandé que le fournisseur satisfasse les attentes et besoins de toutes les parties prenantes." Pour les employés, cette attente consiste à avoir un travail où ils peuvent s'accomplir et une progression dans leur carrière professionnelle. Les syndicats pourraient aussi veiller à s'occuper plus activement des thèmes de négociation qui touchent aux garanties sociales et qui sont "récupérées" par le service qualité. Deux domaines sont pour le moment les plus concernés par ces empiètements : le système de classification des emplois et l'organisation du travail.

Sur le premier point il est de plus en plus fréquent que les politiques qualité, au travers des audits préalables puis du contrôle qu'elles impliquent, aboutissent à redéfinir le référentiel des compétences nécessaires à chaque poste, au travers d'entretiens individuels menés avec les travailleurs. L'ajustement des savoir-faire se réalise ensuite sur la base d'une démarche qualité qui redéfinit en réalité la place de chacun dans l'entreprise, avec des incidences sur la rémunération parfois importantes. Ce nouvel "ordre social" vient remplacer l'ancien posé par le système de classification négocié, et ceci parfois à l'insu des organisations syndicales qui ne font pas le rapprochement. Il serait donc grand temps de mettre fin à cette anomalie qui constitue un empiètement de l'action de normalisation française sur le domaine réservé des conventions collectives de travail régies par les articles L 131 et suivants du code du travail.

Le deuxième point est celui de l'organisation du travail. Le développement des normes d'assurance qualité dans les services transforme en réalité totalement l'usage de la norme, initialement destiné à s'appliquer seulement à un produit. En effet dans la mesure où elles reposent sur un certain nombre de paramètres communs, tel que l'information du client, la manière concrète et détaillée de réaliser le service, la gestion de la satisfaction du service, ces normes ne visent plus "seulement l'ordre des relations entre partenaires scientifiques, techniques et économiques, mais celui des relations entre partenaires sociaux.... A ce moment là, la normalisation assume une fonction déviatrice qui n'est certainement plus la sienne."

La certification d'assurance qualité repose donc à ce jour "sur un système juridique complexe". Aux incertitudes qui règnent quant à sa nature juridique, (contrat ou acte unilatéral - acte administratif ou acte de droit privé) s'ajoute une totale méconnaissance de ces implications sociales. Il s'agit pourtant d'une modélisation du travail qui vise à rendre reproductible les mêmes processus d'organisation du travail et de production quel que soit le secteur d'activité ou le pays. En cela, elle a probablement un effet d'harmonisation bien plus grand que les directives sociales adoptées au sein de l'Union. Mais ce phénomène n'est pas reconnu par le droit et ce d'autant moins que la certification demeure pour l'instant dans la sphère du pouvoir de gestion de l'employeur sans droit de regard des salariés et de leurs représentants.

Pr. Francis MEYER, Institut du Travail, Université R. Schuman, Strasbourg.

3-2-2 La qualité à EGS Villejuif

A EGS Villejuif, des démarches de certification ont été engagées. Elles concernent des processus propres à l'établissement:

- Renouvellement et adaptation des réseaux gaz,
- Renouvellement et adaptation des réseaux électricité.

Elles sont également induites par des démarches nationales:

- Accès au gaz tous clients,
- Intervention de sécurité, Mise en service gaz, Mise hors service gaz,

Traitement des DR-DICT,

Des audits de certification internes, nationaux ou officiels sont ou seront réalisés en particulier sur:

- le système de Management de la Qualité
- les processus supports (formation, achats, ..) du centre.

Dans l'état actuel d'avancement des démarches en cours, il n'a pas été observé à EGS Villejuif de conséquence directe de celles ci sur la santé. Il faut noter toutefois que ce dispositif concerne actuellement des opérations techniques très bien maîtrisées par un personnel expérimenté. La technicité du process, sa relative standardisation a sans doute joué un rôle dans son innocuité pour la santé constatée.

Les recommandations générales pour la préservation de la santé sont toutefois les suivantes:

- *La question des moyens doit être posée conjointement à l'exigence de résultat,*
- *L'élaboration doit impliquer collectivement les opérateurs,*
- *La procédure doit être suffisamment souple pour permettre de tenir compte de la réalité,*
- *La procédure doit être réellement et loyalement modifiable et modifiée par les retours d'expérience du groupe de travail des opérateurs,*
- *Du temps et des moyens doivent être alloués pour ce retour d'expérience.*

Des expériences de standardisation de l'interface clientèle dans certains établissements de l'entreprise (temps imposé, vocabulaire devant répondre à des normes, phoning: standardisation de la conversation téléphonique, contrôles occultes) ont été jugés trop agressifs par certains médecins du travail pour la santé des agents qui y étaient astreints.¹⁶ En effet, il ne s'agit plus d'optimiser des process de production ou de services mais des comportements de personnes singulières.

Des inquiétudes demeurent donc quant à l'extension de ces démarches à des secteurs plus relationnels, plus conjoncturels, moins standardisables tels que l'interface clientèle et le commercial. Pour l'interface clientèle particulière, il semblerait que l'on en soit au début de la description et de l'écriture des procédures. Dans ces domaines où le talent personnel du salarié, sa personnalité ont une influence certaine, la contrainte par des procédures écrites qui ne peuvent répondre à tous les cas de figure que la réalité des rapports humains induit pourrait être génératrice de conséquences pour la santé.

3-3 - LA VARIABILITE DES STRUCTURES, DES LIEUX ET DES SITUATIONS.

Depuis toujours mais avec une acuité nouvelle à partir de 1990, dans le cadre des nouvelles organisations du travail, l'adaptation à l'environnement est un souci constant de l'organisateur du travail. Le désir d'optimisation entraîne des modifications profondes des structures. Une variabilité importante en découle à EGS Villejuif en particulier. La dernière en date, décrite aussi en préambule de ce document, remplace un découpage géographique des activités par un découpage fonctionnel.

De façon intermédiaire, les espaces géographiques d'intervention avaient été modifiés et cela s'était accompagné de disparition de lieu de travail (passage de 4 agences territoriales d'exploitation à 2, avec augmentation du territoire géographique par agence et regroupement du personnel et passage de 9 agences clientèle à 4).

Concomitamment, le découpage d'anciennes fonctions et le regroupement de celles-ci dans des entités différentes sont très fréquents.

L'exemple type est constitué par la création d'une agence entreprise et collectivité en 1998 et son éclatement dans diverses structures commerciales ou d'exploitation en 2000 - 2001. Certains agents qui s'étaient investis dans cette structure considérée à l'époque comme "stratégique" ressentent une certaine amertume à sa disparition ; certains autres appréhendent les trajets supplémentaires auxquels ils sont astreints.

La montée en puissance des structures commerciales (agences PME-PMI et résidentiel transformées en agence DCPE et commercial gaz et électricité) est un des éléments de la variabilité.

¹⁶ On se reportera à ce sujet au travail du Dr. Ph. Lesieur sur EGS Touraine, "Souffrance, coaching, phoning, et contrôle sur les plateaux d'accueil téléphonique", Revue "Travailler" N°3, 1999.

Il faut considérer que depuis 1999 vient s'ajouter aux variabilités structurelles et de lieu d'autres variabilités générées par exemple par l'aménagement et la réduction du temps de travail qui va jusqu'à entraîner la fin de l'attribution d'un lieu personnalisé de travail à certains salariés.

La majorité des agents d'exécution et de l'encadrement de proximité a vécu ces changements. Sans être exhaustif, des agents ont pu être confrontés à une ou plusieurs modifications:

- de lieu de travail (modifiant le trajet domicile - travail),
- de secteur géographique de compétence (moins bonne connaissance des lieux d'intervention, élargissement des territoires impliquant une augmentation des trajets),
- de collègues et d'encadrement,
- de mode de travail,
- de secteur de compétence,
- des horaires de travail.

Cette adaptabilité rendue nécessaire par l'organisation de travail, moins bien vécue par les moins jeunes, a été parfois génératrice de problèmes de santé qui ont parfois nécessité des aménagements de poste et de conditions de travail. La fatigue supplémentaire générée par les trajets par exemple constitue une difficulté décisive.

Dans des conditions d'extrême variabilité, il est en effet parfois difficile de conserver un statut professionnel satisfaisant. Les liens à l'intérieur du groupe ou avec l'encadrement, des connaissances liées à l'appropriation des lieux d'activité, peuvent concourir à la naissance de tours de mains. Les difficultés des groupes de travail compliquent en particulier, la coopération et la construction de règles de métier.

L'identification à l'Entreprise et à ses objectifs tend parfois à se distendre du fait de l'impression de désorientation et peut se traduire par une désaffection de certains.

Parfois mêmes des modifications qui peuvent paraître relativement modérées sont mal vécues pour des raisons assez complexes. Ainsi, dans les agences clientèles, la mise en place des bureaux non affectés entraîne pour le personnel féminin des difficultés supplémentaires qui s'expliquent à la fois par l'impact de cette mesure sur le rôle éducatif traditionnel dévolu aux mères de famille. Le fait de ne plus pouvoir être jointe, à coup sur, au téléphone est une situation nouvelle, en particulier pour les mères d'adolescents. On comprend que puissent en naître des états anxieux. La généralisation des téléphones modulaires personnels tend à faire disparaître ces problèmes.

Pour les agents les plus anciens, la lassitude des changements répétés, la crainte de ne pouvoir s'adapter sont une des sources des départs anticipés à la retraite.

Les modalités de cette variabilité peuvent aussi être la conséquence du désir de certains agents de ne pas demeurer dans la structure d'appartenance maintenant délocalisée. Cela est administrativement possible et se traduit par ce qu'il est convenu d'appeler une "mutation d'office". En général, le salarié a fait part de ses choix et la mutation d'office correspond à ceux ci. Toutefois dans un nombre limité de cas, la nouvelle affectation pose problème et le médecin du travail est alors amené à jouer les intermédiaires pour parvenir à une solution qui respecte la santé du salarié.

Une situation paradoxale peut exister pour les jeunes embauchés qui pour être embauchés ont parfois accepté de travailler loin de leur domicile. Beaucoup choisissent de se rapprocher, certains pour des raisons personnelles ne le peuvent pas. Ils ont alors beaucoup de mal à faire aboutir des demandes de mutation souvent entravées par leur encadrement au motif d'un "contrat moral" de trois ans de présence sur le Centre. Interrogé sur cette pratique, l'encadrement la justifie parfois par la perte sur investissement, en particulier en formation. Parfois pour préserver la santé du salarié le médecin du travail est amené à intervenir et peut parvenir à une solution si toutefois une postulation parvient à aboutir sur un autre centre.

Pour cette même catégorie, tout aussi paradoxalement, dans quelques cas, des mutations d'office sont parfois décidées pour des lieux différents de ceux de l'embauche dans d'autres services du Centre. Des difficultés peuvent naître de cette pratique. Elles sont parfois en lien avec des éloignements de domicile

ou des doutes de l'agent sur sa capacité à assumer le nouveau poste dans un autre environnement. En cas de risque pour la santé le médecin du travail intervient et sert d'intermédiaire dans la recherche de solution.

3-4 - LE RECOURS A LA SOUS TRAITANCE

Du point de vue de la santé des salariés de l'entreprise utilisatrice, le recours à la sous-traitance peut avoir une influence positive. La sous-traitance de compétence évite en particulier que des opérations mal connues ou demandant des connaissances particulières soient effectuées par des salariés qui ne posséderaient pas la professionnalité nécessaire. Un exemple de cette sous-traitance est la disposition de la politique de prévention du risque amiante de Villejuif qui précise que les opérations nécessiteraient du décalorifugeage sont l'objet d'une sous-traitance de spécialiste.

Le terrassement est ici également sous traité, ce qui a également pour effet de soulager les agents d'efforts pénibles. Cette forme de sous-traitance a toutefois pour limite l'éventualité de la sous-traitance en cascade qui, lorsqu'elle existe, dégrade sa qualité.

La sous-traitance de substitution, c'est à dire pour effectuer des opérations inhérentes au coeur de la professionnalité des agents peut ne pas être entièrement positive.

Si elle a, là aussi, pour effet de diminuer la pénibilité du travail (travaux lourds). Elle peut avoir également pour conséquence un appauvrissement progressif de la compétence des agents, (moins bonne pratique du geste, diminution de la connaissance instantanée du réseau et de ses particularités, moindre compétence du groupe de travail).

Le travail qui reste à faire, peut, de ce fait, devenir paradoxalement plus difficile, y compris en astreinte. Cette sous-traitance ne permet plus à l'employeur d'être assuré, à coup sur, de la compétence et de la fiabilité des intervenants sur ses réseaux autrement que dans le cadre des cahiers des charges et de la surveillance de chantier; d'où des possibilités de dysfonctionnement.

Les vérifications des habilitations ou des reconnaissances locales de compétence chaque année fait partie des moyens mis en oeuvre pour évaluer les compétences des agents. Des formations techniques sont également programmées chaque année.

Les visites de chantiers effectuées par l'encadrement participent à ce programme.

Le travail en coactivité fait appel soit au plan de prévention dont la relance de leur effectivité à la situation vient d'être faite et leur lien à l'inspection préalable rappelée, soit à la coordination de chantier à laquelle certains agents sont formés.

Les conditions de travail des salariés de la sous-traitance ne sont pas du domaine de ce document mais elles sont parfois l'objet de critique des agents du même secteur professionnel.

3-5 - L'AMENAGEMENT ET LA REDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL

3-5-1 La réduction du temps de travail comme facteur de santé¹⁷

Réduction du temps de travail et marges de manoeuvre

Du point de vue de la santé, c'est la qualité des conditions de ce travail et les caractéristiques de l'organisation du travail plus que le temps de travail qui constituent l'enjeu principal de la réduction du temps de travail.

La question qui se pose n'a en fait qu'un rapport secondaire avec la durée du travail. On peut construire sa santé au cours d'un long travail à condition toutefois que les limites physiologiques ou psychologiques du sujet soient respectées. On peut déconstruire sa santé en travaillant moins si les

¹⁷ Ce paragraphe fait de fréquents emprunts au dossier "repos et récupération" de la revue "Santé et Travail" N°25, octobre 1998.

conditions de ce travail ne vont pas dans le sens de la perpétuation du lien social et de sa qualité ou lorsqu'elles exigent de dépasser ses limites physiologiques ou psychologiques.

Une question surplombe donc toute réflexion sur la santé au travail celle de la nature de l'organisation du travail. Ainsi, un écueil de la RTT est l'accentuation de l'individualisation des salariés propice à leur isolement et à la destruction des collectifs formels ou informels.

Individualiser les salariés c'est par définition s'éloigner des conditions de construction de la santé au travail.

L'encadrement, à la fois juge (contrats d'objectifs, entretiens individuels) et partie (individualisé, victime de la flexibilité et de l'intensification) mais aussi mis en concurrence de façon permanente avec les autres cadres doit être l'objet d'un regard particulier. La mise en évidence du temps de travail réel qu'ils accomplissent, est un des éléments à prendre en compte.

La seconde composante du problème, le statut du temps dégagé par la RTT, conditionne les marges de manoeuvre à l'extérieur de l'entreprise. Ne risque-t'il pas d'être un temps de simple restauration de la force de travail?

Enfin, la question du retentissement réciproque des contraintes hors et au travail ne doit pas être éludée.

L'aspect quantitatif (réduction) qui est le seul envisagé par la loi ne peut donc résumer la question. C'est par une étude qualitative de l'organisation du travail que doit commencer un regard sur les influences pour la santé de cet aménagement.

Les marges de manoeuvres internes: flexibilité et intensification du travail.

En France, 9% des salariés déclarent ne pas avoir d'horaire habituel de travail. En 1991, 52% des salariés seulement contre 65% en 1978 avaient des horaires fixes. On observe une diminution nette des coupures pour repas: 14,2% des salariés en 1991 contre 9,5% en 1978 ont une coupure inférieure à la demi-heure.

L'exemple des caissières de supermarchés est exemplaire de ces phénomènes. La gestion en flux tendu est à l'origine de fréquentes demandes de prolongation d'horaire par l'employeur en fin de poste qu'on ose pas refuser. Ces heures là sont effectuées à un rythme de travail élevé et avec des contraintes professionnelles passablement fortes. Le temps de décompression impossible avant de regagner le domicile, l'imprévisibilité de ces horaires bousculés entraîne des perturbations de la vie familiale. A l'intérieur du temps légal les interruptions de travail sont dans ce cas inefficaces puisque prises sur place toujours en fonction de la pression du travail ne permettent pas une véritable décompression une récupération de la fatigue physique et psychique.

Parfois même, dans des cas semblables, le salarié est en pleine incertitude temporelle et attend chez lui que l'employeur fasse appel à lui sans savoir s'il le fera réellement et contraint ainsi son temps personnel de peur de manquer l'appel et de perdre son emploi.

Dans tous les secteurs, la chasse aux pauses café, micro pauses et pauses réglementaires est ouverte. Or ces respirations sont essentielles à la préservation de la santé au travail.

L'intensification du travail tend à supprimer les ultimes marges de manoeuvres qui permettaient aux salariés de trouver leur propre régulation par rapport aux contraintes.

Les entreprises qui vivent la RTT comme une agression sur le coût horaire du travail risquent d'essayer de se rattraper en intensifiant le temps payé.

Les pauses réglementaires sont aussi des formes spontanées et privilégiées d'organisation du travail, d'échanges de régulation du collectif, voire même d'apprentissage des savoir-faire. Quand elles n'ont pas été supprimées, comme lors du travail sur écran, de plus en plus, elles sont prises individuellement par roulement pour respecter la production et ne jouent plus ce rôle.

Les marges de manoeuvres extérieures: récupération, vie sociale hors travail

En 1984, En France, 18,7% des salariés n'avaient pas 48 heures consécutives de repos hebdomadaire. En 1991 cette proportion s'élevait à 21,3%. La proportion de salariés travaillant chaque semaine le même nombre de jours recule dans la même période de 89 à 85%. La part de ceux qui

travaillent cinq jours tend à reculer au bénéfice du travail sur quatre ou six jours. Le travail du samedi se généralise à nouveau. Celui du dimanche est à l'ordre du jour.

Repos est antonyme de travail: qui se repose ne travaille pas. Se reposer c'est cesser le travail. Cette définition ne tient aucun compte du temps de "freinage" des travaux intenses ou stressants (par exemple l'interface avec le client, le travail en direction de personnes en état de souffrance). Il faudra du temps pour évacuer le travail de son esprit, diminuer son état d'excitation afin de pouvoir rentrer dans le sommeil. Cette définition ne tient pas compte non plus de l'impossibilité de récupération quand les rythmes biologiques ne sont pas respectés (dans le travail posté par exemple).

Mais surtout elle fait l'impasse sur le fait que le temps de repos n'est pas que le temps de la récupération physique. Il permet aussi de récupérer psychologiquement et de retrouver la disponibilité d'esprit indispensable aux relations entre les humains.

Le temps hors travail, c'est enfin le temps de la vie sociale, troisième composante de la santé.

La vie familiale n'est possible que si on se rencontre. Ainsi, la flexibilité du temps de travail, les repos éventuels induits par la RTT, la pré retraite progressive, posent la question pour les conjoints de se synchroniser.

L'investissement associatif, collectif, militant, éducatif, culturel, sportif etc... génère les mêmes contraintes.

Travail, repos récupérateur et activités non professionnelles forment un ensemble dont chacune des composantes est liée aux autres. Trouver un équilibre entre ces pôles d'investissement est indispensable à l'épanouissement de chacun, cet équilibre est le fruit d'un travail personnel que réalise un sujet partiellement autonome. Il s'établit de manière dynamique, dans la confrontation quotidienne de tout individu avec des choix contradictoires. C'est dans la résolution de ces conflits intérieurs, dans ce choix, que chacun devient une personne. Mais ceci n'est possible que s'il existe des marges de manœuvre. Lorsqu'une des activités en particulier le travail, ne laisse plus assez de place pour gérer ces conflits, lorsque plus aucun compromis n'est possible, alors la construction de la personnalité devient difficile voire impossible.

3-5-2 L'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail à EGS Villejuif

Le contexte de l'accord

Conclu le 28 septembre 1999 l'accord local sur l'aménagement et la réduction du temps de travail s'inscrit dans le contexte de l'accord national EDF-GDF du 16 janvier 1999.

Le médecin du travail a transmis avant l'accord les recommandations ci dessous:

REDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL ET SANTE

Recommandations du médecin du travail, Mars 1999

L'accord national du 25 Janvier 1999, sur la réduction du temps de travail (RTT) et son aménagement, va faire l'objet d'une application dans chaque unité, après des négociations entre les acteurs sociaux. Cette réduction ainsi que les formes que revêtira l'aménagement aura des conséquences sur la santé des agents.

La contrepartie, définie par l'employeur en terme de gain de productivité, laisse ouverte la question des moyens de cette augmentation et donc celle d'une éventuelle influence sur la santé.

Conformément aux articles R 241-41 et R241-42, le médecin du travail est le conseiller des membres de la communauté du travail sur les aménagements et les rythmes de travail. C'est de ce point de vue qu'il doit évaluer les conséquences éventuelles de ces dispositions.

Pour la santé, dans les dispositions sur la réduction du temps de travail, la question n'est pas tant celle de la réduction, que celle du travail. En effet, du point de vue de la santé, c'est la qualité des conditions de travail et les caractéristiques de l'organisation du temps de travail, plus que le temps de travail qui constitue le principal enjeu.

Les questions que soulèvent les processus de RTT n'ont donc qu'un rapport secondaire avec la durée du travail. Par exemple, si le salarié exerce une activité qui respecte ses limites physiologiques ou psychologiques, une durée de travail plus longue peut ne pas être négative. Par contre, même pour un temps court, un travail qui compromettrait la perpétuation du lien social ou sa qualité ou encore qui dépasserait les limites physiologiques ou psychologiques du sujet, compromettrait la santé du salarié.

Il est donc de première importance dans le cadre des négociations sur la réduction du temps de travail de faire le point sur les difficultés pour la santé existantes, avant sa mise en place, dans l'unité. La fiche d'établissement, récemment mise à jour, en fait une description précise.

On peut dans une première approche décrire les difficultés existantes ou attendues selon les grandes catégories classiques :

- - Intensité du travail ou productivité par salarié.
- - Flexibilité du travail ou mobilité des horaires.
- - Densité du travail ou nature des interruptions dans la succession des tâches

Les questions concernant l'organisation de l'astreinte, la circulation automobile au travail, la durée de travail, l'éloignement entre domicile et travail, la situation spécifique de l'encadrement doivent également être l'objet d'un examen particulier.

Intensité du travail.

Sans y être totalement réductible, les difficultés rencontrées, peuvent être décrites, comme elles sont souvent vécues, en terme d'effectif. Celui-ci est en constante diminution depuis 1990, en particulier dans le secteur d'interface clientèle. Les petites interventions, les tâches technico commerciales, l'accueil et la gestion des particuliers, la gestion des clients importants ont par ailleurs connus des mutations de métier qui viennent augmenter certaines charges physiques, cognitives ou psychiques.

La traduction sur la santé de ces processus d'organisation est actuellement négative:

- fatigue physique, cognitive, visuelle,
- troubles de l'humeur (générateurs d'anxiété, de conflits ou de passages à l'acte),
- troubles de moral (tristesse ou dépression),
- troubles du sommeil (de l'endormissement ou réveils nocturnes)

sont en nombre plus important et sont régulièrement signalés dans les rapports médicaux annuels. Ces constatations sont en partie recoupées par l'analyse des causes d'absentéisme dans l'unité émanant du service de médecine de contrôle.

L'accord national prévoit une augmentation de productivité en contrepartie de la diminution du temps de travail. A Villejuif, le niveau de productivité étant déjà peu favorable à la santé du personnel, il n'est pas conseillé que cette augmentation de productivité soit assurée autrement que par la mise à disposition de moyens humains et techniques nouveaux appropriés. C'est à dire, en particulier, par l'augmentation des effectifs dans les secteurs d'interface (en particulier, travail technique ou d'accueil des agences clientèle et gestion des clients importants de l'agence entreprise et collectivité).

Pour certaines situations, telles que l'accueil de la clientèle, l'intensité du travail est constituée en partie par la charge psychoaffective du dialogue avec le client parfois "difficile"; c'est pourquoi, le médecin du travail a déjà conseillé que la tâche d'accueil physique ou téléphonique soit limitée à quatre heures par jour, si possible par sessions de deux heures ou de toute façon comportant une pause conséquente après ce temps.

La question de la polyvalence des mobiliers de travail en accueil clientèle pourrait déboucher sur une transhumance des agents d'un lieu de travail à l'autre. L'absence d'affectation d'un lieu précis pourrait être vécu comme une privation et déclencher un sentiment d'insécurité pour certains agents. Les recommandations faites lorsque ces méthodes ont été prévues sont donc toujours d'actualité. Il est indispensable qu'un lieu et un mobilier précis de travail soit affecté à chaque agent.

Flexibilité du travail.

Cette flexibilité est liée à l'introduction de plages mobiles de travail destinées à augmenter l'amplitude d'ouverture du service.

L'introduction des plages mobiles a deux conséquences principales pour la santé :

- - Elle peut déstabiliser la vie hors travail (famille, exercice de la citoyenneté, vie associative, loisir).
- - Elle peut entraver la constitution de l'expérience et l'échange des compétences entre salariés et à terme, la santé mais aussi la qualité du travail. Ce dernier point mérite, sans doute, un développement.

Le travail n'est pas, en effet, uniquement un processus individuel et technique. Travailler, c'est aussi faire fonctionner le tissu social et les dynamiques intersubjectives indispensables à la reconnaissance. Cette reconnaissance du travail bien fait, par les pairs et l'encadrement, est un puissant facteur de santé psychique qui a pour conséquence productive une qualité supérieure du travail accompli. Elle se constitue dans le dialogue souvent informel entre professionnels.

Pour développer ces délibérations informelles, il est nécessaire qu'existent des espaces temporels. L'élargissement des plages horaires de travail en répartissant la présence des salariés sur un temps plus long s'oppose à la coopération indispensable pour améliorer le "comment faire" et le "comment faire ensemble".

Les recommandations que le médecin du travail avait formulées, lors de l'élargissement de l'amplitude horaire de travail des agences clientèle, sont à rappeler. Ces dispositions doivent s'appliquer par appel au volontariat individuel et aux délibérations dans l'équipe de travail.

Ces recommandations reprises depuis dans l'accord national permettent surtout de protéger la vie hors travail. Toutefois, elles n'ont que peu d'influence positive sur les inconvénients concernant reconnaissance et construction des règles de métier.

La densité du travail.

Les interruptions régulières de travail ont des conséquences positives sur la productivité. De très nombreux travaux réalisés par les physiologistes du travail et les ergonomes sont disponibles à ce sujet. Les pédagogues connaissent les effets positifs sur l'attention des "récréations".

Ces interruptions sont aussi indispensables pour la santé. Elles permettent de "souffler" et d'éviter les effets néfastes de la répétitivité et de la fatigue.

Le travail sur écran en particulier, du fait de la relative imperfection des aménagements de poste, de la complexité du travail, de son intensité, de sa charge cognitive et parfois psychologique est pénalisant. En témoignent des signes massifs de fatigue visuelle repérés et signalés annuellement. L'institution de pauses est donc indispensable. Ces pauses, prévues à l'article 3 du Décret N° 91-451 du 14 mai 1991, sur la prévention des risques liés au travail sur écran, sont intégrées au temps de travail. Il serait logique qu'elles soient prises à la demande. Cela n'est actuellement parfois pas possible du fait de la pression du travail.

Leur organisation structurée pourrait donc être une solution. On peut considérer qu'une pause de dix minutes pourrait être organisée après 90 minutes ou de quinze minutes après, au maximum, deux heures de travail sur écran.

Il faut signaler à ce sujet, que ces pauses organisées pourraient contrebalancer en partie l'effet négatif de la flexibilité sur les processus de reconnaissance et de construction des règles de métier, par des espaces de convivialité où, précisément, se débattent, de façon informelle, les difficultés et les recherches de solution.

La durée journalière du travail

Pour raisons diverses (adaptation de l'amplitude de travail, passage à 4 jours hebdomadaires) des augmentations de la durée journalière de travail sont envisagées. Ces dispositions peuvent poser des problèmes en matière de santé.

Rappelons que la durée légale journalière ne peut dépasser 10 heures et que, au minimum, 11 heures de repos doivent séparer les périodes journalières de travail.

La limite physiologique, au delà de laquelle pourrait être observées des altérations de la santé, est très variable en fonction du poste de travail, mais aussi d'éléments personnels (pathologies éventuelles, durée et nature des trajets).

Par exemple, on observe actuellement une grande quantité de signes objectifs de fatigue visuelle lors du travail sur écran à trente huit heures hebdomadaires réparties sur cinq jours. Il est certain, par conséquent, que toute augmentation même passagère va générer encore plus de fatigue si toutes choses restent égales par ailleurs.

Par contre, si une politique systématique d'amélioration des conditions de travail est entreprise, si des pauses sont instituées (voir plus haut) et si on tient compte des recommandations concernant la flexibilité, on pourrait observer une diminution de ces signes.

Une équi-répartition sur cinq jours de l'horaire à 35 heures instituerait la journée de sept heures. Au delà de sept heures journalières l'application de la règle du volontariat est souhaitable.

Pour réduire le nombre de jours travaillés il pourrait être envisagé d'augmenter la durée journalière de travail. Or, la limite de huit heures est la seule pour laquelle nous avons une expérience ancienne. Cela incite donc à considérer qu'elle constitue la limite maximale à observer en règle. Elle doit être compensée, si nécessaire, par la possibilité de jours complets de récupération accordés avec souplesse.

Toutefois dans certaines situations, la durée de neuf heures journalières peut être permise mais doit être considérée comme une limite à ne pas franchir.

Organisation de l'astreinte.

L'astreinte technique est coûteuse pour la santé. En particulier, elle perturbe le sommeil et l'humeur, comme l'ont montré des études internes à EDF-GDF. Ses caractéristiques aléatoires (sur demande du client) ne permettent pas de planifier les récupérations après astreinte. La règle des onze heures de repos consécutifs qui serait sage, est malaisée à appliquer.

Dans ce domaine, il est conseillé que l'encadrement évalue à la prise de travail ou par les liaisons habituelles radiotéléphoniques avec l'intéressé, les modes de récupération appropriés en fonction de la charge effectuée et surtout du vécu du salarié. Il est indispensable que l'organisation du travail s'adapte à cette contrainte.

Encadrement.

Dans le contexte de la réduction du temps de travail, la situation de l'encadrement est paradoxale puisque, à de rares exceptions, le temps réel de travail des cadres est supérieur à trente huit heures. Des durées de cinquante heures et plus, peuvent probablement exister.

Il est important qu'une reconnaissance symbolique soit accordée à ce travail supplémentaire de l'encadrement. Le mouvement, assez général, demandant l'institution du pointage, pour cette catégorie, relève sans doute de cette revendication morale.

Pour les cadres, il est actuellement indispensable de fixer la limite maximale de la durée journalière du travail, à neuf heures, pour les volontaires. Les aspirations à la semaine de quatre jours qui sont assez répandues pour cette catégorie pourraient ainsi être satisfaites: Seuls des jours complets de repos supplémentaire sont susceptibles d'amener une réduction du temps de travail pour cette catégorie d'agents.

Circulation automobile au travail.

Les longs délais de déplacements du lieu principal de travail à un autre lieu (client ou chantier) ne sont pas sans influence sur la charge de travail des agents.

Ils sont un facteur d'intensification du travail puisque le temps restant est d'autant moins important que le trajet a été long. Or, notre territoire est situé dans une région peu dotée en voies d'accès rapides et dégagées, et la distance n'est souvent pas pertinente pour évaluer le temps de trajet. La tentation pourrait être de prendre des "raccourcis" en matière de sécurité pour compenser l'intensification générée par le trajet.

Il peut être nécessaire de permettre en fonction des situations la mise à disposition du véhicule de service la veille d'une intervention, pour éviter les aller et retour. Il est donc aussi conseillé de diminuer l'étendue des territoires dépendant de chaque lieu (mais cela va en sens inverse des décisions de regroupements déjà appliquées) et/ou de rationaliser la succession des interventions par des logiciels de programmation intégrant des données géographiques, mais aussi des données sur les heures de trafic pour éviter au maximum la durée des trajets.

Eloignement travail-domicile.

Une augmentation sensible des accidents de trajet est à noter. Bien que ce sujet paraisse à la marge de la réflexion sur la durée du temps de travail, c'est plutôt en terme d'opportunité qu'il est abordé ici.

En effet, de nombreux agents sont domiciliés sur le territoire d'autres centres.

L'augmentation des effectifs qui est une des conséquences annoncée de l'accord social sur la RTT pourrait permettre de passer des accords de bon voisinage entre centres afin de résorber les conditions d'éloignement du lieu de travail et d'éviter ainsi sur fatigue et augmentation des accidents de trajet.

En conclusion, nous résumons ici nos recommandations, du point de vue de la santé, sur les modalités locales de la RTT:

- Limiter l'intensité et la flexibilité du travail en assurant une répartition des tâches sur un nombre d'agents plus important en particulier, dans les secteurs d'interface clientèle, en tenant compte des retards accumulés dans certains services dans ce domaine et des caractéristiques de pénibilité, d'absentéisme et des aménagements individuels du poste de travail conseillés par le médecin du travail.
- Pour les services comportant des activités impliquant de fréquents déplacements, des solutions techniques sont à étudier pour réduire ceux-ci en temps. Il est conseillé de profiter de l'opportunité des augmentations d'effectif pour rapprocher les agents de leur domicile.
- Limiter les tâches d'accueil, qu'il soit physique ou téléphonique, à 4 heures par jour, et la densité du travail sur écran et d'accueil en instituant des pauses régulières spontanées ou programmées (10 minutes toutes les 90 minutes ou 15 minutes toutes les 120 minutes).
- Assurer une affectation personnelle du lieu et du mobilier de bureau.
- Laisser une grande part d'auto-organisation de la flexibilité à l'équipe de travail et ne pas affecter sans volontariat dans ce type de variabilité.
- La durée journalière de travail doit être pesée en fonction de la pénibilité du poste. Au delà de sept heures journalières il faut faire appel au volontariat. Il n'est pas souhaitable qu'elle excède huit heures, la pause méridienne étant d'au moins trente minutes. La durée journalière peut être portée, sur demande individuelle de l'agent, à neuf heures, ce qui en constitue la butée.
- Le repos entre deux séquences journalières doit être au minimum de onze heures (dispositions légales).
- L'organisation du service d'astreinte doit tenir compte de la récupération nécessaire.
- Pour l'encadrement, le dégagement de jours pleins de repos est à privilégier. Pour ce faire, le passage à neuf heures journalières est possible pour les volontaires. La comptabilisation du temps réel de travail est souhaitable.

Ces recommandations sont fondées sur un "parti pris" : celui de la santé au travail. Il convient que le dialogue social qui privilégie, pour chacune des parties concernées, des rationalités différentes, les intègre dans la réflexion.

Les consensus étant adoptés entre acteurs sociaux, la décision étant prise par les responsables, la médecine du travail, en situation de veille sanitaire, aura alors pour fonction d'observer les conséquences individuelles et collectives, pour la santé, de cette réduction du temps de travail, de les signaler à la communauté de travail et, si les conséquences en sont négatives, de proposer des solutions du point de vue de la santé.

Il n'est pas possible ici de donner une description exhaustive de cet accord de 40 pages. Seules les principales dispositions sont ici exposées.

Se basant sur une description de la situation existante (point "zéro" présenté au CMP le 10 juin 1999), cet accord prévoit des embauches en nombre conséquent (de 130 à 150 agents) ce qui représente un solde positif de 44 à 46 salariés (du fait des départs naturels ou dérogatoire en retraite).

Selon le groupe de travail considéré, certains nécessitent d'élargir les plages horaires d'activité (jusqu'à 60 heures hebdomadaires). Sont institués dans ces groupes des horaires variables (voir chapitre "risques environnementaux - le paragraphe 4-7-2 : élargissement des plages de travail) et en contrepartie des réductions d'horaire jusqu'à 33 heures d'activité hebdomadaire. Cette réduction prend

la forme soit d'un jour supplémentaire de repos hebdomadaire (semaine de 4 jours), soit l'alternance de semaines de 4 jours et de 5 jours (le choix du jour de repos étant décidé par le salarié en tenant compte des nécessités de service).

Pour l'encadrement, la latitude de globalisation sur trois mois permet plus de souplesse.

En complément sont prévus outre la réduction des heures supplémentaires, des possibilités de diminuer individuellement ou par groupe le temps de travail et de départ anticipé en inactivité.

Les conséquences pour la santé de l'ARTT

La nature des dispositions paraît être acceptée des agents comme en témoigne le peu d'adaptations (3 cas) nécessaires demandées par le médecin du travail (ce que prévoyait l'accord). Le vécu global des salariés est individuellement très positif.

La mise à disposition de jours de repos supplémentaires a permis à beaucoup d'agents de se consacrer à autre chose qu'au travail.

Ce point de vue globalement positif sur le plan individuel doit être assorti de constatations moins favorables. Des dissonances de deux ordres se produisent :

- Pour certains agents, le jour supplémentaire se transforme en jour de récupération lorsque le raccourcissement du temps dévolu à la réalisation des tâches se solde par une intensification, en particulier en terme de densité du travail.
- Des perturbations de la professionnalité ou du fonctionnement des groupes de travail sont à relever du fait de cette variabilité supplémentaire qui individualise les présences et rend plus complexe les constructions professionnelles informelles qui sont en rapport avec la vie du groupe de travail.

Un exemple déjà relaté (chapitre " risques environnementaux - paragraphe 4-7-3 : le service d'astreinte) montre que l'imbrication de l'accord et du service d'astreinte pourrait avoir des conséquences en terme de professionnalité.

La situation des nouveaux embauchés dans ce contexte mérite quelques précisions.

A la marge d'autres effets induits tiennent plus à la nature des embauches (niveau d'embauche, éloignement du domicile de l'embauché) :

L'intégration dans les lignes de progression hiérarchique d'embauchés par définition inexpérimentés est ainsi parfois mal vécue par les agents en place dont certains estiment que leur expérience mériterait une meilleure reconnaissance en terme de promotion devenue impossible. Les partages d'expérience dans ce cas ne sont pas optimaux.

L'éloignement du domicile, même s'il avait été accepté au départ par l'embauché comme une contrepartie à l'embauche, peut engendrer des atteintes à la santé (fatigue, surmenage, perturbation de la vie sociale) qui nécessitent une révision de l'accord. Celle-ci est parfois difficile à obtenir de l'encadrement même lorsque le médecin du travail conseille cette modification.

Le taux de démission est plus élevé dans cet échantillon que ce qu'il était auparavant. Les difficultés ci-dessus jouent sans doute leur rôle ainsi que la mise en concurrence d'EDF-GDF avec d'autres entreprises pourvoyeuses d'emploi.

Le projet d'une évaluation du retentissement de l'ARTT reposant sur le questionnaire élaboré par la Direction régionale du travail et de l'emploi Ile de France a été inscrit au plan d'activité en milieu de travail 2001 mais son report en 2002 est probable pour cause de surcharge.

3-6 - LES VARIATIONS DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Quelque soit le secteur considéré, quelque soit le poste ou le niveau hiérarchique, la charge de travail a été modifiée par rapport à 1998 à EGS Villejuif.

L'accord national sur l'ARTT du 25 janvier 1999 précisait que *“ compte tenu des gains de productivité induits par la réduction du temps de travail, ceci (conduisait) les directions à se fixer pour objectif de réduire d'environ 3 % par an, le volume d'heures travaillées ”* et également que *“ les gains de productivité doivent s'opérer dans tous les domaines, et pas seulement sur les dépenses de main d'oeuvre. Un effort accru sur les dépenses de main d'oeuvre permettra d'assurer une partie du financement des différentes mesures de l'accord. La réduction du temps de travail permet de créer de nouveaux emplois, mais elle génère également des gains de productivité complémentaires. ”*

Même si l'augmentation de productivité est aussi assurée par d'autres moyens que l'intensification du travail, une partie relève de cette circonstance.

A EGS Villejuif, il faut toutefois distinguer des différents secteurs:

- Les groupes techniques d'exploitation ne connaissent cette augmentation de charge qu'en astreinte (voir ce chapitre). La sous-traitance permettant de réguler la charge en horaire normal (pour cette question voir chapitre : “ Appel à la sous traitance ”).
- Les agents chargés de la préparation du travail, de la maîtrise d'oeuvre et de la maîtrise d'ouvrage relatent des difficultés qui sont majorées par les conditions difficiles de circulation sur le secteur géographique d'EGS Villejuif.
- Les agences clientèles ont connu une densification du travail, c'est à dire à une augmentation de l'intensité instantanée du travail. Ceci est vérifié surtout à l'accueil téléphonique du fait de la variabilité des effectifs disponibles qui viennent de plusieurs causes convergentes (dimensionnement des effectifs, formation, absentéisme divers, articulation de la RTT, aménagements de poste).

Pour illustrer cette question, nous remarquons qu'en 1984 dans le document de référence pour la mise en place des accueils téléphoniques. “ Pour un accueil téléphonique efficace ”, la durée moyenne des communications était sensée ne pas descendre au dessous de quatre minutes et tourner autour de six minutes.

L'organisation était différente puisque chaque appel était suivi d'une période réfractaire destinée à assurer le travail administratif dont une partie est maintenant différée.

Actuellement, les appels se succédant à cadence élevée, d'autres tâches (propositions commerciales) ont été rajoutées. La durée d'affectation est longue.

L'institution du numéro AZUR, (numéro unique d'appel qui permet à tous les accueils téléphoniques de participer à l'étalement de la charge) a eu un effet positif mais génère d'autres difficultés (méconnaissance de secteur et des capacités de réponse de l'échelon technique local).

Les agents techniciens d'intervention clientèle ont des tournées chargées dont la densification s'explique par des effectifs dont l'ajustement n'est pas toujours optima et l'adjonction de tâches supplémentaires de nature commerciale.

Les secteurs commerciaux sont individualisés depuis trop peu de temps pour juger de la variabilité de charge.

L'encadrement de tous les secteurs se doit d'effectuer des tâches de nature managériale et beaucoup remarquent qu'ils ne peuvent désormais travailler que dans l'urgence et que ces tâches empiètent sur le coeur de leur métier.

3-7 - L'EVALUATION INDIVIDUELLE DES AGENTS

3-7-1 Description du mécanisme d'évaluation individuelle des agents

L'évaluation individuelle mise en place à EGS Villejuif repose sur un ensemble structuré et explicite.

- 1) "L'examen de l'emploi selon la méthode M3E" (méthode d'entreprise d'évaluation des emplois) qui permet après "description du poste", d'en effectuer le "pesage" et d'attribuer une plage de rémunération pour le salarié qui l'occupe.
- 2) "L'appréciation du professionnalisme" (ADP) individuelle, annuelle au cours de deux entretiens (chacun des niveaux d'encadrement: encadrement de proximité puis premier niveau de management), avec l'aide d'un "support d'entretien" qui analyse l'attente des objectifs fixés et définit les objectifs futurs. Il est accompagné d'un "guide de l'appréciateur" et d'un "guide de l'apprécié".
- 3) Le "repère d'activité et de compétence" (RAC) qui sert de référence à l'appréciation du professionnalisme et est validé en particulier, par présentation en Commission Secondaire. Cet ensemble est un préalable à une méthode de "management par objectif" préalable à la mise en place d'un "management par projet" et est illustré par des documents écrits, ce qui a le mérite de permettre un regard plus documenté.

Les inconvénients pour la santé, de certaines évaluations individuelles peuvent exister. Le moteur de ces inconvénients, comme pour toute forme d'organisation du travail, (voir le chapitre : organisation du travail d'aujourd'hui et altérations de la santé) peut être, leur incapacité à prendre en compte la réalité du travail, à évaluer justement la contribution du travail du salarié et donc à lui attribuer la reconnaissance auquel le salarié estime avoir droit. De la justesse du système d'évaluation dépend la justice qui est rendue au salarié. De cette reconnaissance dépend l'image de soi, socle de la personnalité et de la santé psychique.

Se pose également la question de la rétribution de la reconnaissance par l'encadrement (voir le chapitre: la situation de l'encadrement) et de ses moyens. Si l'encadrement n'a pas les possibilités de rétribuer la reconnaissance dans le cadre de l'évaluation se pose légitimement la question de la justesse de l'évaluation. Le "guide de l'appréciateur" d'EGS Villejuif précise par ailleurs que l'encadrement *"doit adhérer à la démarche et utiliser l'entretien annuel comme un outil au service de son management"*.

L'autre critère de reconnaissance (jugement de beauté) délivré par les autres professionnels peut aussi avoir été entravé par le fait que l'organisation du travail aurait pour conséquence la distension des liens entre les membres de l'équipe de travail. Le fait même que l'évaluation soit uniquement individuelle pourrait faire penser que la mise en concurrence des membres du groupe ne va pas dans le sens de sa cohésion. Dans ce cadre, en effet, la notion de "compétence", fixée unilatéralement par l'employeur pour chaque salarié, se substitue à celle de "qualification" qui était un objet de négociation collective.

L'introduction ici, dans l'entretien annuel de la "*contribution*" du salarié aux "*missions*" ou objectifs du groupe pourrait contrebalancer les effets individualisants de l'évaluation. Mais la notion de contribution est souvent un critère subjectif et est uniquement reliée à la notion de résultat et fait donc généralement l'impasse sur les moyens. On peut également remarquer que l'entretien se clôt sur la fixation d'objectifs individuels et que les objectifs du groupe ne sont pas forcément connus de la part du salarié.

3-7-2 Les critères de l'évaluation

Pour ce qui concerne les critères de l'évaluation individuelle, chacun revêt une définition précise donnée par le guide du support d'entretien.

Ainsi, sont successivement définis: le professionnalisme¹⁸, la performance¹⁹, les critères que doivent revêtir les objectifs²⁰, la qualité des indicateurs²¹, la compétence²².

De ces définitions, il ressort que la question des moyens qui conditionne l'ensemble de ces critères n'est pas systématiquement envisagée en tant que telle; ainsi l'objectif se voit "associer" des moyens sans négociation. Tout ici tourne plutôt autour du résultat requis et de l'obligation de l'atteindre.

Les possibilités de recours²³ sont elles équitables puisque celui-ci est situé dans la même ligne de management? Le fait de demander ce recours ne risque t'il pas d'être interprété comme un manque "d'adaptation aux évolutions de l'entreprise" (RAC du TIOE)? A signaler au passage l'introduction de caractéristiques personnelles dans les critères d'évaluation (1.4 - activités extérieures: associations, compétitions sportives dont la légitimité demande à être pesée au regard de l'article L 122-45 du Code du Travail²⁴).

L'entretien annuel individuel est la dernière pièce de l'évaluation, l'étape précédente est constituée par le repère d'activité et de compétence (RAC) propre au poste considéré. On peut remarquer que ce document "d'appréciation du professionnalisme" est structuré par le "savoir", "savoir faire", "savoir être"²⁵. Il comporte dans le cas de celui de Technicien intervention ouvrages électricité (TIOE, anciennement Monteur électricien), 47 repères de compétence. Il n'est pas toujours en cohérence avec la qualité des critères d'évaluation définie dans l'entretien annuel. Ainsi certains items ("*il valorise l'image de marque de l'entreprise...par son comportement au quotidien ..., il s'adapte aux évolutions de l'entreprise ..., il est convivial, courtois et transmet les valeurs de l'entreprise*") sont uniquement appréciables en terme de "comportement" et donc laissent place à la subjectivité de l'appréciateur. D'autres repères s'éloignent notablement de ce qui est traditionnellement le métier de monteur. ("*Il*

¹⁸ "Le professionnalisme dans l'emploi est la capacité à réaliser un travail de qualité dans la durée, ce qui suppose la maîtrise par la personne des compétences nécessaires à la réalisation des activités relevant de son emploi. A cet effet, un Repère d'Activités et de Compétences (RAC) sera réalisé pour chaque emploi.", "Guide de l'appréciateur", EGS Villejuif, 2001.

¹⁹ "La performance est la comparaison entre ce qui est attendu de l'agent et ce qu'il a réalisé effectivement.

L'appréciation de la performance se fonde sur le degré d'atteinte des objectifs. Elle doit tenir compte de l'environnement et de la manière dont les résultats ont été obtenus mais également de la contribution personnelle de l'agent à des résultats transverses. Le nombre ou le genre d'objectifs seront déterminés en fonction du contexte", entretien annuel, "Guide de l'appréciateur", EGS Villejuif, 2001.

²⁰ "Chaque objectif devra satisfaire aux critères de qualité suivants :

- être corrélé à un résultat spécifique (le résultat décrit doit répondre à un véritable besoin),
- être réaliste et réalisable (tenir compte des limites personnelles, d'environnement...),
- être mesurable et observable (y compris pour des objectifs qualitatifs),
- être compréhensible par l'agent,
- concerner un domaine sur lequel l'agent peut agir.

Il doit définir les modalités d'atteinte des objectifs : les critères de réussite et les délais de réalisation :

- attribuer une date d'échéance,
- associer des moyens financiers, humains, logistiques,...
- définir un indicateur observable et mesurable qui spécifie l'atteinte d'un objectif *qualitatif ou quantitatif ou l'état d'avancement d'une action* : seul un résultat à atteindre clairement identifié pourra donner lieu à un constat clair et partagé.
- définir des modalités de contrôle pertinentes (production de tableaux de bord, compte rendu de visite, etc.), "Guide de l'appréciateur", EGS Villejuif, 2001.

²¹ "Un indicateur doit :

- être suivi régulièrement (il constitue un signal d'alerte pour déclencher des actions correctives),
- être facile à comprendre et à communiquer", "Guide de l'appréciateur", EGS Villejuif, 2001.

²² "Les compétences sont un ensemble de connaissances, de capacités d'action et de comportements structurés en fonction d'un objectif dans un type de situations données. Ce n'est que lorsqu'une personne a exercé avec succès une activité déterminée durant un temps donné que l'on peut dire qu'elle possède la compétence appropriée", "Guide de l'appréciateur", EGS Villejuif, 2001.

²³ "En cas de désaccord important et persistant, vous pouvez solliciter un entretien avec l'instance d'appel (hiérarchie N+2)." "Guide de l'apprécié", EGS Villejuif, 2001.

²⁴ Article L. 122-45 du Code du travail : "Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement, aucun salarié ne peut être sanctionné ou licencié en raison de son origine, de son sexe, de ses mœurs, de sa situation de famille, de son appartenance à une ethnie, une nation ou une race, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales ou mutualistes, de ses convictions religieuses ou, sauf inaptitude constatée par le médecin du travail dans le cadre du titre IV du livre II du présent code, en raison de son état de santé ou de son handicap. Aucun salarié ne peut être sanctionné ou licencié en raison de l'exercice normal du droit de grève. Toute disposition ou tout acte contraire à l'égard d'un salarié est nul de plein droit."

²⁵ "Tout RAC comporte une base commune : "les incontournables" :

- Savoir : Prévention-sécurité-règlementation (pour tous agents)
- Savoir-faire : Management et maîtrise des outils RH (Entretien Annuel, ADP, M3E...) (encadrement - tous niveaux)
- Savoir-être : Prévention-sécurité-règlementation, sens de la gestion, comportement qualité, sens du client (tous agents). Réactivité, esprit d'équipe, exemplarité (encadrement - tous niveaux)", "Guide de l'appréciateur", EGS Villejuif, 2001.

connaît les principales orientations stratégiques de l'Entreprise, ainsi que celles de l'unité Il connaît les règles d'imputation comptable... . Il connaît les procédures Assurance Qualité spécifiques à son emploi Il renseigne la clientèle courante sur les services et la tarification (explication d'une facture simple ...) ou l'oriente vers le service concerné").

L'expression " image de marque de l'entreprise " retrouvée ici est surtout employée depuis la fin des années 80 et liée à l'orientation commerciale prépondérante nouvelle des Etablissements. En l'absence de définition explicite, chacun des partenaires employeurs et représentants du personnel accordent à cette expression des acceptions différentes.

Pour l'organisateur du travail " l'image de marque de l'entreprise " est un argument commercial lié à la communication externe (c'est à dire, vis à vis de la clientèle). Il s'agit de la représentation de l'entreprise qu'on désire faire publiquement prévaloir. Pour l'employeur, tout acte public d'un salarié vis à vis de la clientèle fait référence à l'image de marque de l'entreprise. Le souci du " savoir être ", le jugement sur le " comportement " sont en partie reliées à cette notion.

Les remarques à ce sujet des agents et de certains de leurs représentants évoquent deux considérations distinctes :

Certains estiment que l'image présentée au client est parfois différente des réalités de leur travail. On a vu plus haut que cet aspect peut peser sur les agents chargés de l'interface avec la clientèle (voir ce paragraphe). La question des moyens donnés pour répondre à cette image est explicitement posée.

La seconde remarque concerne ce que sous tend le concept " d'image de marque de l'entreprise ". Pour certains, c'est la réelle qualité du service public à travers l'exercice quotidien des professionnels qui y participent, qui est garante de " l'image de marque de l'entreprise ". La question des structures et des moyens mis en oeuvre est mise là aussi, au premier plan²⁶

De ces différences d'abord du concept naissent des frustrations du fait du clivage, ressenti par certains, entre ce qui serait de la réalité quotidienne du travail ressentie comme difficile et la communication " à l'externe " qui voudrait en donner une image lissée et facile ; ce qui mettrait en opposition une logique de service public supposée " désintéressé " et une logique commerciale par définition " intéressée ". Des démotivations sont parfois favorisées par ce clivage.

Des conflits peuvent en naître :

Toute attitude considérée par l'employeur comme attentatoire à " l'image de marque de l'entreprise " peut donner lieu à sanction disciplinaire. Il a été ainsi rapporté des circonstances où des comportements ou des paroles qui faisaient l'objet de plainte de la part de clients ont donné lieu à enquête sur ce motif. Des injonctions vestimentaires ont été motivées de cette manière. Des accidents de la voie publique ont provoqué des sanctions ainsi justifiées.

Là encore, comme dans l'évaluation individuelle des salariés, dans certains cas, la subjectivité est au premier plan et il est souhaitable du point de vue de la santé, de mieux préciser ce qui relève de " l'image de marque de l'entreprise " et ce qui constituerait une atteinte à celle-ci.

C'est, enfin, le pesage du poste selon la méthode M3E qui constitue la superstructure du système.

De nombreux exemples, y compris au service médical montrent que le pesage du poste est souvent influencé par le résultat attendu en terme de pages de rémunération. La description elle même s'éloigne parfois de la réalité au profit de la prescription. Le pesage peut aussi s'en affranchir.

²⁶ L'abord théorique de ces questions d'attribution de valeurs différentes à des concepts est possible en référence à Luc BOLTANSKI (" L'amour et la justice comme compétences ". Trois essais sociologie de l'action - ed. Métailier-1990): Lorsque survient ce qu'il nomme " la dispute ", c'est à dire le désaccord, celui-ci se produit dès lors que les protagonistes affectent à l'objet du litige ; ici : " l'image de marque de l'entreprise ", un système de valeur différent. Il modélise les composantes de ce système sous le nom de " cité " ou de " monde ". Il distingue : la cité inspirée (la grâce), la cité domestique (la hiérarchie), la cité de renom (l'honneur), la cité civique (le lien commun), la cité marchande (le lien économique), la cité industrielle (l'efficacité). Ainsi, la signification de chaque concept peut varier en fonction des " cités " qui servent de référence et de la hiérarchie de chacune dans un système de grandeur propre à chaque protagoniste.

Cela rend compte à la fois de la cristallisation des conflits mais aussi de leur impact interindividuel différent.

3-7-3 L'impact sur la santé

Formaliser les critères d'avancement est souvent positif car, si les procédures sont respectées, cela objective le jugement de l'encadrement, permet les comparaisons verticales et transversales et de prendre acte d'éventuels désaccords. Néanmoins, la mise en place récente entraîne semble t'il des dérives dans l'application de la procédure qui ont été relatées au médecin: pas de rédaction devant le salarié, manque d'explications sur la nature des jugements, pas de remise du document final, désaccords non actés...Cela compromettrait l'homogénéité de traitement qui constitue la qualité majeure de la formalisation.

Pour l'encadrement cette formalisation entraîne en outre un surcroît de travail.

En résumé:

Les caractéristiques du système actuel qui pourraient avoir une influence négative sur la santé seraient donc de ce point de vue:

- La prééminence de la prescription sur la réalité du travail,
- L'évaluation en terme de résultats au détriment des moyens,
- Le peu de poids du travail collectif dans l'évaluation,
- L'influence prépondérante des critères économiques et les restrictions de la rétribution,
- La subjectivité de certains critères,
- L'isolement du salarié face à une évaluation formalisée,
- L'absence de critères d'arbitrage garantissant totalement l'impartialité.

Médicalement il est trop tôt pour porter une appréciation sur ce système dont la formalisation est nouvelle puisque mise en place en 2001, toutefois, certaines observations incitent à la prudence:

- Les périodes des entretiens annuels ou des avancements sont généralement propices à la survenue de crises d'angoisse et de dépressions que les agents qui en sont atteints, relient spontanément au sentiment de doute sur soi même, engendré par une évaluation jugée injuste.
- Le jugement de valeur sur le travail de l'agent qu'entraîne l'évaluation. Certaines crises se produisent même parfois le jour de l'entretien.²⁷
- La description et le pesage M3E sont parfois responsables de crise existentielle génératrice de dépression puisqu'ils portent de facto un jugement sur la valeur de l'activité professionnelle antérieure. Ils peuvent entraîner des situations de démotivation, voir de désengagement dont les conséquences médicales sont problématiques dès lors que le groupe de travail serait déstructuré.

3-8 - LA SITUATION DES GROUPES DE TRAVAIL

Cette situation est la résultante de multiples facteurs déjà évoqués sur l'entité collective particulière que constitue chacun des groupes.

Les études de psycho dynamique du travail effectuées en 1993 à EGS Villejuif avaient mis en évidence des difficultés de cohésion des groupes techniques, du fait de l'introduction de certaines méthodes managériales.

Sans que cela soit exhaustif, actuellement plusieurs facteurs de la variabilité tendent à rendre plus difficile la cohésion des groupes:

- Les modifications de structure des services qui répartissent souvent différemment les salariés.
- Les regroupements de structures identiques qui demanderaient du temps pour débattre, ce qui est rarement possible.
- L'éloignement du lieu de travail qui impose parfois le strict respect des horaires de travail.
- La variabilité des plages horaires et des horaires individualisés qui laisse moins de temps pour se rencontrer.

²⁷ Ces manifestations de mal être ne sont pas seulement liées à la forme de l'évaluation. Ce sont les possibilités d'évaluer justement la contribution, sa nature individuelle ou collective, les possibilités de la reconnaître et donc de la rétribuer qui conditionnent la réaction de l'agent.

- Les jours mobiles de récupération dans le cadre de l'ARTT.
- L'évaluation individuelle des salariés.

Pour les groupes techniques, il faut ajouter à cela :

- les repos compensateurs de l'astreinte,
- la séparation entre maîtrise d'oeuvre et maîtrise d'ouvrage,
- la sous-traitance qui complique la construction des professionalités.

Ces facteurs sont aggravés par une organisation qui bannit tout temps mort. Or, c'est surtout dans les marges que se construit l'identité professionnelle collective des groupes de travail. La santé au travail du salarié se construit positivement par l'activité collective et les débats qu'elle engendre à l'intérieur des groupes de travail. Cela a été signalé dans le préambule de ce chapitre. C'est à travers la coopération entre exécution et maîtrise que naît la professionnalité de chacun, la reconnaissance de la " belle ouvrage ", et la validation des compromis avec la réalité. Le temps nécessaire à tout cela est une condition sine qua non.

A variabilité égale, les recommandations du médecin du travail sont donc de respecter des marges temporelles qui permettent les négociations et discussions informelles à l'origine du fonctionnement des groupes de travail. La santé ne serait pas la seule perdante d'un affaiblissement des groupes de travail. En effet, la cohésion des groupes et leur fonctionnement harmonieux est un gage de motivation des salariés, de pertinence des aménagements de l'organisation du travail prescrite pour faire face à la réalité, de sécurité de travail et donc de qualité.

3-9 – SITUATIONS SPECIFIQUES

3-9-1 Conditions de travail et âge

Cet aspect de la situation est important du point de vue de l'organisateur du travail. En effet, de ce point de vue, dans un contexte d'innovation, trois questions se posent à lui:

- Comment modifier radicalement les modes de travail sans avoir fait le point sur les modalités anciennes, c'est à dire sans avoir exploité l'expérience des salariés les plus anciens?
- Comment modifier les compétences des plus anciens pour leur faire adopter les nouvelles manières de travailler?
- Comment les faire adhérer au changement et les motiver?

Si ces questions intéressent le médecin c'est que si aucune réponse ne leur est donnée, à coup sûr, la santé de ces salariés est en péril.

L'ergonomie de l'apprentissage a mis en évidence la richesse de l'apport des opérateurs anciens pour les nouvelles organisations mais aussi la nécessité de recourir à des modalités particulières de formation. L'Ergonomie des organisations²⁸ travaille sur ces sujets et tente de prévoir des "organisations futures probables" qui se basent sur les organisations existantes et le potentiel humain qui les permet.

« Tout au long de la vie active, l'état fonctionnel de l'opérateur se transforme » :

- *D'une part, du fait des lois du vieillissement biologique inscrites génétiquement.*
- *D'autre part du fait des effets du milieu.*

Au-delà de 35 ans environ, les fonctions biomécaniques, cardio-vasculaires, pulmonaires, musculaires ont une réduction de leur capacité maximale ; les capteurs sensoriels perdent de leur pouvoir discriminatif ; le sommeil est fragilisé et il devient de plus en plus sensible à des variations d'horaire et d'environnement. Ces transformations sont accentuées par des agressions répétées provoquées, entre autres, par les conditions de travail.

²⁸ F. Guérin et all. "Comprendre le travail pour le transformer", Editions ANACT, Collection outils et méthodes, 1991.

Par contre, les transformations des fonctions cognitives avec l'âge sont très dépendantes de la formation scolaire initiale, des formations ultérieures (professionnelles ou non) et de la diversité des expériences acquises (par le travail en particulier).

Plusieurs conséquences en résultent :

- Une variabilité intra et interindividuelle importante : chaque fonction n'évolue pas avec l'âge au même rythme (on peut conserver une bonne acuité auditive tout en ayant des limitations articulaires importantes). Chacun n'a pas la même histoire, la même formation, n'a pas subi les mêmes agressions.*
- Des processus de compensation qui se développent pour limiter les altérations liées à l'âge. Ainsi, l'expérience d'un travail aide à limiter les efforts physiques ; des stratégies de recherche d'informations et des modalités de raisonnement compensent les déficits des fonctions physiologiques.*

Cependant lorsque certaines contraintes de travail sont sévères, ou qu'elles ne laissent aucune possibilité de mettre en oeuvre ces processus de compensation, il se produit alors des phénomènes de marginalisation ou d'exclusion des opérateurs âgés. Ainsi des contraintes strictes de temps (travail à la chaîne, cadences élevées), des obligations de maintenir des positions déséquilibrées (bras en l'air, par exemple), des horaires de travail posté ou de nuit opèrent des sélections de plus en plus fortes avec l'avancement en âge des opérateurs.

Lorsque le travail est varié et complexe, lorsqu'une formation professionnelle périodique est assurée, la compétence des opérateurs peut se maintenir et même se développer. A l'inverse, si le contenu du travail est pauvre, si une formation périodique n'est pas donnée ou si elle n'est pas adaptée aux modalités d'apprentissage des adultes vieillissants, alors la compétence des opérateurs est limitée, et des difficultés surgissent lors d'un changement de tâche, d'emploi ou de moyens techniques de travail."

Cette question mériterait un examen particulier sur EGS Villejuif en particulier dans le domaine des tâches techniques d'exécution. Le vieillissement au même poste de travail est souvent la conséquence de la diminution du nombre de possibilité de progression dans des postes moins exposés d'encadrement de proximité, parfois du fait de l'embauche de jeunes techniciens directement dans ces fonctions. Malgré un réel effort d'embauche de plus jeunes dans des postes d'exécution par l'employeur, en particulier dans le cadre de l'ARTT, des conséquences articulaires sont observées (voir le chapitre sur les atteintes articulaires).

Cette question était autrefois l'objet de mesures particulières à EDF-GDF. Ainsi avait été instituée une surveillance médicale particulière pour les "monteurs" de plus de 40 ans, ce qui donnait acte que la situation méritait une attention particulière du fait de l'âge.

Pour les monteurs et gaziers, la sous traitance a diminué la pénibilité en réservant une part des travaux "lourds" (branchements, pose de support, de lignes, de conduites, évacuation des postes "coq", etc.) aux entreprises extérieures.

Il se peut également que l'évolution de l'organisation du travail modifie les conditions de travail de telle façon que celles ci ne correspondent plus totalement aux raisons qui avaient présidées au choix du métier par l'agent au début de sa carrière. L'exemple le plus typique est celui des techniciens clientèle qui sont passés d'un travail plutôt technique et isolé qui correspondait, pour certains, à l'expression de leur personnalité, à des tâches répétitives de relève puis enfin à des activités commerciales auprès du client. Outre le fait que cette activité, fortement recommandée par l'encadrement, ne se traduit pas forcément par une mise à disposition de temps supplémentaire, elle déconcerte certains de ces agents qui "n'ont pas choisi de faire ce métier pour ça" qui ne se perçoivent pas comme ayant la capacité, le goût ou le "don" pour ce type d'activité.

3-9-2 Répartition du travail selon le sexe

La répartition des postes de travail en fonction du sexe ne se produit pas au hasard. Cette caractéristique est en lien avec l'imaginaire social (les rapports sociaux de sexe) qui affecte à chaque sexe (ce qui relève du biologique) un genre (ce qui relève du social de l'anglais "gender") auquel

correspond un modèle de comportement social culturellement intériorisé qui comprend des conduites sexuées requises par la division sexuelle et sociale du travail (la virilité pour les hommes, la nullité pour les femmes).

Cette influence du genre (masculin ou féminin) appliquée au milieu de travail, et qui n'est pas totalement réductible à la question du sexe, illustre bien cette imbrication du temps de travail et du temps hors travail.

La division sexuelle des tâches au travail se fonde sur les différences de genre. Chaque genre est relié à un comportement social de référence. Les hommes, du fait de leur conditionnement depuis l'enfance à faire face au danger et à maîtriser la peur sont affectés aux situations à risques, liées à une organisation du travail inadaptée.

Si le culte de la maîtrise virile permet alors de juguler la souffrance générée par le travail, il pèse sur l'ensemble du comportement. Ainsi tout ce qui fait référence au genre féminin peut faire l'objet d'un mépris affiché. Préserver ce mythe peut conduire en particulier à privilégier les loisirs entre hommes et à maintenir la rencontre des femmes dans le cadre des rapports de domination les plus traditionnels constituant ainsi un obstacle au développement d'une authentique relation amoureuse. Les rapports de domination vécus au travail renforcent ainsi les rapports de domination dans les relations entre hommes et femmes. Plus les possibilités d'action sur l'organisation du travail sont réduites et plus les salariés sont poussés à se conformer au stéréotype de la puissance virile. Les stratégies de déni de la souffrance mises en oeuvre par les hommes les rendent très vulnérables aux ruptures d'activités et aux effets du vieillissement. Le chômage et la retraite sont ainsi exclusivement pour les hommes un facteur de mortalité; la fréquence du suicide masculin s'élève de façon continue après soixante ans. Les femmes qui exercent des métiers typiquement masculins doivent souvent mouler leur attitude sur ces caractéristiques de genre, ce qui peut, en dehors du travail, leur rendre plus difficile la rencontre affective avec un homme.

Le conditionnement des femmes à leur rôle domestique de mise en disponibilité pour les autres, trouve sa reproduction dans des tâches professionnelles qui ne sont que le prolongement des activités domestiques (tâches répétitives, soins du corps, fonction décorative, mais avant tout soumission, disponibilité, flexibilité), dont précisément elles désiraient s'éloigner en allant travailler. La disponibilité, la compassion qui font partie des caractéristiques du genre féminin les prédisposent à des activités d'assistance ou d'accueil. Elles accomplissent ce qu'on nomme leur double journée sur le même registre ce qui est un facteur de monotonie, une source d'épuisement et use le désir. Les savoir-faire féminins sont systématiquement dévalorisés. D'où le sentiment fréquent de ne pas être à la hauteur, la perte de l'estime de soi, l'indisponibilité voire l'intolérance aux sollicitations affectives et le vécu d'isolement.

A EGS Villejuif on observe que les tâches d'accueil de la clientèle sont majoritairement confiées à du personnel féminin (bien que de plus en plus, des hommes occupent ces fonctions). Les tâches d'exécution technique sont exclusivement assurées par du personnel masculin. On note une augmentation régulière du nombre de femmes membres de l'encadrement. Dans le contexte de cette unité, ce n'est que lorsqu'elles interfèrent avec les rôles domestiques traditionnellement attribués au genre féminin que les situations de travail peuvent être perturbatrices. En particulier les horaires, le choix des jours de repos peuvent conditionner la disponibilité pour les enfants. Les groupes féminins en général conciliants parviennent à gérer ces difficultés qui parviennent très occasionnellement au service médical du travail.

3-9-3 La situation de l'encadrement

Le terme "encadrement" qui est générique désigne des positions différentes dans une ligne hiérarchisée. Il est traditionnel de prétendre que plus la position dans cette ligne est élevée, plus la distance au terrain et sa réalité est importante. Une partie de l'enquête de Psychodynamique du travail

réalisée sur un centre EGS et déjà citée porte sur cet aspect de la question. Cela n'est plus toujours complètement vérifié et certaines fonctions (ressources humaines ou responsable qualité) par diverses voies (logistique, gestion ou formation par exemple) sont, par fonction, chargées d'une activité de surveillance, dans leur secteur de compétence, avec l'aide de systèmes informatiques.

Une des conséquences peut alors être le sentiment ressenti par le reste de l'encadrement d'être "court-circuité".

Longtemps un rôle d'intermédiaire entre les nécessités de la rationalité économique et les réalités de la production a été spécifiquement dévolu à l'encadrement. Même si le rôle politique a toujours existé, il est depuis la mise en place des organisations du travail managériales placé au premier plan des obligations de l'encadrement.

Encadrer le personnel ne peut aujourd'hui se concevoir sans acceptation de la politique de l'entreprise. En théorie, cette adhésion est raisonnée et en particulier, la nature collégiale des prises de décision qui implique des débats organisés parmi les encadrants pourrait leur permettre d'infléchir les politiques mises en place.

En pratique, il est fréquent que l'expression de l'encadrement soit contrainte par le discrédit qui rejaillirait sur celui ou celle qui apporterait une vision différente. Il faut voir là aussi l'expression des processus défensifs inconscients (voir le paragraphe sur la souffrance) très puissants dans cette catégorie.

Toutefois, qui dit adhésion n'implique pas aveuglement. Là encore, l'encadrement est en position difficile car non seulement les réalités du terrain peuvent apporter un déni, mais encore, jugé sur ses résultats et pour les obtenir, l'encadrement doit s'assurer de la coopération de ses subordonnés. Or, parfois, il ne possède pas la totalité des moyens de rétribuer justement le mérite, ce qui ne va pas dans ce sens.

D'où des conduites consistant à contingenter les signes de reconnaissance de la qualité des subordonnés aux possibilités de rétribution.

Cela retenti négativement sur la confiance nécessaire à une relation harmonieuse entre encadrement et exécution.

La remontée des éventuelles difficultés peut en être compliquée. Il arrive parfois que dans ce domaine, le système se fige, les subordonnés ne faisant plus remonter les difficultés soit par lassitude devant l'inefficacité de ces remontées, soit par crainte de déranger et de devoir en supporter les conséquences. Ce phénomène peut se propager en cascade au long de la ligne hiérarchique.

Dans ce contexte, la position de l'encadrement est difficile et la souffrance de cette catégorie de salariés peut devenir insupportable en particulier dans des situations d'injonction paradoxale, c'est à dire les situations où le choix est impossible.

Le résultat attendu négocié dans le cadre de ce qui ne peut être parfois considéré comme un contrat tant les conditions de sa conclusion sont déséquilibrées entre un management tout puissant et un encadrement isolé, n'est pas toujours assuré par une mise à disposition de moyens adéquats.

Dans une culture qui privilégie le résultat, les objectifs doivent être obtenus coûte que coûte puisqu'ils sont un premier objet de concurrence entre membres de l'encadrement, le second étant qu'ils doivent être obtenus avec le moins de moyens possibles.

La tentation existe pour l'encadrement de transmettre la pression au niveau inférieur aggravant encore les tensions. C'est souvent dans cette situation que peuvent naître des conduites de maltraitance des salariés dès lors que des résistances se font jour. Certains peuvent également confondre hiérarchie de position et hiérarchie personnelle, ce qui envenime les rapports et risque de les faire dégénérer.

L'ENQUETE DE PSYCHODYNAMIQUE DANS UN CENTRE EGS (suite)

La situation de l'encadrement

Des questions très voisines de celles qui mobilisaient les agents touchent douloureusement l'encadrement. L'opposition n'est plus entre les vendeurs et les autres, mais entre jeunes cadres diplômés et cadres issus de promotion interne (...) Une formulation qui résume le sentiment des cadres est revenue à plusieurs reprises pour la direction, mettre des jeunes diplômés, c'est *"mettre de l'intelligence"*. Une telle formulation est ressentie comme dévalorisante, démotivante, démoralisante *"sous-entendu, vous n'êtes pas bons"*.

Cette façon de privilégier les jeunes diplômés signifie, pour l'encadrement et la haute maîtrise, la perte de leurs perspectives de carrière.

Elle s'accompagne d'une transformation des modes de management. Dans la mesure où ils doivent s'en faire le relais, les membres de l'encadrement ont une perception aiguë du caractère étroit et péjoratif des conceptions de la direction. Ils mentionnent, à titre d'illustration, l'obligation qui leur a été faite de classer leurs agents en trois catégories: *"à potentiel, suiveurs, pollueurs"*. Cette façon d'aborder les choses véhicule une conception du management opposée à celle de l'encadrement. Pour les participants à l'enquête, l'objectif est de faire progresser les individus et le collectif: *Un bon général, ce n'est pas celui qui commande le 2^{ème} RPIMA. C'est celui qui gagne la guerre avec l'armée qu'on lui donne. On travaille avec les agents qu'on a, on essaye de les faire progresser autant qu'on peut, et, avec eux, on fait des bons résultats. Et comme ça, à la fin, on a le plaisir d'avoir de bons résultats ensemble "le secret c'est de faire avec les gens qu'on a"*.

Mais de toutes façons, quelle que soit son opinion sur le sujet, ce type de question met l'encadrement dans une situation impossible. En effet, ne pas désigner de *"pollueur"*, c'est risquer d'être taxé de complaisance, voire d'incompétence, alors qu'en désigner c'est courir le risque de se voir retirer des effectifs puisque le retrait d'un *"pollueur"* est censé améliorer la situation indépendamment de son remplacement.

Enfin, les membres de l'encadrement eux-mêmes sont évidemment convaincus d'être évalués selon la même typologie... Et, dans leur cas, ils ont une idée assez précise de ce que signifie *"pollueur"*...

Etre un pollueur, c'est rendre compte des difficultés réelles rencontrées sur le terrain, c'est défendre les conditions de son activité, de l'activité de son agence et de ses agents auprès de la direction.

Exprimer, à partir de son expérience, un point de vue sur les orientations et la façon de les mettre en oeuvre, c'est, pour un cadre, prendre un risque important. Tout pousse à la **disimulation**. Ainsi, un participant raconte avoir évoqué ses difficultés au cours d'une réunion de direction, aux débuts de sa présence au centre, et avoir constaté avec étonnement que sa *"naïveté"* déclenchait les rires de ses collègues. En effet, la règle est de *"ne pas dire"*. Celui qui transgresse cet interdit court le risque, non seulement d'être mal vu par la direction mais de servir de bouc émissaire, d'être tourné en dérision et *"d'en prendre plein la gueule"* y compris de la part des collègues.

Pour *"pouvoir dire"*, il faut ou bien être en position de force, c'est-à-dire avoir des diplômes, des appuis et des résultats ou bien avoir renoncé aux perspectives d'avancement au nom de son autonomie morale.

Cela signifie qu'il n'y a pas, au sein du comité de direction, de travail d'équipe. Un cadre en difficulté reste isolé, enfermé dans un système qui pousse à donner le change, envers et contre tout.

La focalisation de l'évaluation des cadres sur des indicateurs formels, tels que le nombre de diagnostics placés ou les résultats de l'enquête de satisfaction, contribue probablement à cette dégradation des relations entre les directions d'agences et la direction du centre.

En effet, il ne semble pas y avoir de relations très directes entre les résultats d'une agence et l'activité de son encadrement. Avec le même encadrement, les résultats peuvent varier significativement d'une année sur l'autre. Et, de toutes façons, l'encadrement a peu de possibilités d'agir sur les résultats. Il ne peut pas faire d'opérations de relance et d'information sur les produits : celles-ci sont assurées par le centre. La principale modalité d'action qui lui est proposée est la pression sur les agents. Dans ce contexte, il est difficile de savoir à qui et à quoi attribuer les réussites et les échecs. La dynamique de la reconnaissance entre encadrement et direction est, de ce fait, fortement perturbée. Au-delà des critères formels officiellement affichés, la reconnaissance fait une place centrale à la docilité ainsi qu'aux relations personnelles que les membres de l'encadrement peuvent nouer avec tel ou tel membre de la direction (...) Pour l'encadrement qui doit en gérer les conséquences, les changements périodiques d'orientation sont beaucoup moins justifiés par les contraintes réelles de l'environnement que par les changements d'homme. Le jugement est donc très péjoratif. Il prend sa source dans la souffrance de l'encadrement obligé de naviguer entre les logiques du centre, le fonctionnement des agences et des critères d'évaluation qui autorisent toutes les interprétations.

La seule cohérence évoquée, au-delà des problèmes d'affirmation personnelle, lie les changements d'organisation à la volonté de bousculer voire de déstructurer les formes d'organisation collective, les traditions, les métiers ; l'encadrement de terrain ayant, quant à lui, le rôle ingrat de recoller les morceaux.

Ainsi, l'encadrement et les agents se rejoignent pour exprimer vis-à-vis des relations avec la direction, une souffrance qui trouve sa source dans un vécu majeur d'inauthenticité (...)

Ces éléments d'analyse donnent, des relations au sein de l'entreprise, une vision très sombre. Dans un tel contexte, l'apparition de formes explosives de souffrance serait à redouter. Or, il semble que ce ne soit pas le cas. Nous l'avons souligné, la discussion dans les groupes montre que, si les agents souffrent, le style général témoigne d'un bon niveau d'élaboration et de débat. Nous avons déjà évoqué l'engagement des agents et leur amour du métier. Le groupe d'encadrement n'échappe pas à la règle. Si l'analyse est critique, le sentiment général est que, bon an mal an, on y arrive ; que ça ne marche pas si mal et qu'on a, malgré tout, du plaisir au travail (...) La même contradiction apparaît dans les positions exprimées au sein du groupe d'encadrement : les relations avec la direction sont d'une qualité assez désastreuse

mais, Globalement, ça ne va pas mal. Dans les deux cas la contradiction apparente converge sur une interprétation "ce n'est pas grave". Une telle interprétation pourrait être considérée comme un déni de réalité. Il semble bien au contraire qu'elle soit la marque de l'ancrage dans le réel ; la marque de compétences particulières que nous n'avions jamais rencontrées jusqu'à ce jour:

- compétence dans l'évaluation des effets réels des actions et discours de la direction,
- compétence à maintenir l'essentiel à travers les réformes de structure périodiques. Ces compétences sont fondées sur une très nette vision de ce qui est vraiment important.

Ce point de vue a été très abondamment développé par l'encadrement. Diriger une agence, c'est filtrer, atténuer l'effet des virages de la direction.

En l'état, les résultats dépendent de la qualité du fonctionnement interne de l'agence, de la capacité à se rassembler autour d'objectifs et de valeurs communs. A l'inverse, il est très difficile de fonctionner correctement avec un personnel sens dessus dessous.

Mais il y a autre chose : les décisions sont prises par les directions dans la méconnaissance des réalités du terrain. L'expérience montre que dans nombre de cas, elles sont vouées, lors de la mise en oeuvre, à de très importants remaniements. Dans bien des cas, si l'on ne peut pas s'opposer à une décision, il n'y a qu'à laisser-faire et attendre. (...)

L'important, le ressort fondamental de la résistance, c'est la connaissance concrète du terrain et du métier de base. (...)

C'est aussi l'avis de l'encadrement : *"si on ne faisait pas semblant, si on ne jouait pas, si on était **vraiment** en concurrence, on verrait que nos agents seraient très bons"*

A EGS VILLEJUIF, lors des visites médicales deux attitudes sont rencontrées chez les membres de l'encadrement. La première est une attitude de satisfaction témoignant d'une absence de problèmes, les moyens seraient adaptés aux objectifs, l'ambiance du service ou du groupe où l'on travaille étant qualifiée de correcte.

A l'autre extrême, une dénonciation du manque de moyens et des difficultés qu'engendrerait cette pénurie, l'impression d'être impuissant devant les évolutions. Les tensions à l'intérieur du groupe sont ressenties comme une de leurs conséquences.

L'interprétation peut amener à considérer que la première attitude est soit une expression d'un vécu positif soit une conduite défensive au sens de la psychodynamique du travail et dans ce cas qu'elle témoigne d'une "souffrance" dissimulée derrière ce bouclier.

La seconde est l'expression d'une souffrance exprimée et s'accompagne souvent d'insomnies en particulier de réveils nocturnes et parfois de la prise d'un traitement psychotrope.

3-9-4 La situation des agents handicapés et de ceux dont le poste fait l'objet d'une demande d'aménagement

Jusqu'alors, à EGS Villejuif, l'embauche des handicapés privilégiait ceux dont le handicap léger ne venait pas trop entraver la capacité productive. Les dernières embauches paraissent témoigner d'un changement de politique et d'une volonté de réussir des embauches pour des handicaps plus marqués en utilisant les moyens associatifs et institutionnels disponibles.

Il faut également signaler la présence de quelques agents porteurs d'un handicap lors de leur embauche mais embauchés avant que les dispositions réglementaires n'existent.

Certains des agents ayant le statut de handicapé et anciennement embauchés se plaignent de difficultés à avoir une reconnaissance de leurs efforts dans la mesure où leur évaluation par l'encadrement ne tiendrait pas totalement compte de la nature de leur handicap. L'absentéisme pour maladie, les aménagements de poste nécessaires constituent, selon eux, un désavantage lors de la comparaison avec les autres salariés.

Cette remarque a été également recueillie auprès des agents devenus porteurs d'un handicap (maladie invalidante).

La question des aménagements de poste est liée à celle du handicap.

Dans un contexte de densification du travail, d'évaluation individuelle des salariés d'exécution et d'encadrement, de rationalisation des coûts, aménager les postes en fonction de l'état de santé des salariés pose au médecin du travail des problèmes plus organisationnels que techniques. Par exemple alléger le poste d'un agent de certaines tâches voire même réduire le temps de travail d'un agent pour

certaines tâches, même provisoirement, reporte immédiatement la charge de travail sur le reste des salariés du groupe et complique la tâche d'organisation de l'encadrement. Tout aménagement est donc l'objet d'une réflexion particulière du médecin qui considère en premier lieu la nécessité d'éviter toute altération de la santé du sujet en cause.

La prise en compte des aménagements par l'encadrement dépendent de plusieurs facteurs: la nature, la durée de l'aménagement, et parfois, la personnalité de l'encadrant.

En effet, si en général, le médecin sait pouvoir souvent compter sur la bonne volonté de l'encadrement, dans quelques cas toutefois l'attitude est systématiquement moins favorable. Parfois même une application tatillonne de l'aménagement, des commentaires peu obligeants pour le salarié et accessoirement pour le médecin ont été observés. Cette dernière attitude complique la reprise de travail et incite le médecin du travail à conseiller qu'elle soit différée.

Les aménagements de postes plus pérennes (de longue durée supérieure à un an) donnent en général lieu à la rédaction d'une "annexe I à la Circulaire Pers 268" qui implique que l'aménagement soit présenté à la Commission secondaire du personnel de l'Unité. De l'initiative du médecin du travail, cette procédure lui est ensuite opaque puisqu'il n'est pas officiellement destinataire des procès verbaux de cet organisme. Il n'a donc aucune garantie sur le fait qu'une telle suite administrative a été donnée à sa démarche. Cette procédure donne des garanties statutaires à l'agent en officialisant les conséquences du handicap. Elle permet également à l'employeur de placer l'agent en situation de surnombre et de pouvoir procéder à son remplacement partiel ou complet. Toutefois ces conséquences favorables sont assorties pour l'agent de difficultés de reconnaissance et lors d'éventuelles postulations à d'autres postes.

Un cas particulier est celui des mutations pour raisons de santé, impliquant un changement d'établissement dans le cadre de cette procédure. Il est pratiquement impossible d'obtenir depuis 1996 que les salariés soient reclassés dans une fonction identique dans une autre Unité de l'entreprise. Depuis cette date, le médecin du travail a eu recours à 6 procédures de ce type, dans des situations où la santé du sujet était gravement en danger. Cinq de ces demandes ont été précédées d'un avis du Médecin inspecteur du travail dans le cadre de l'article R 241-51-1 du Code du travail.

Ces difficultés témoignent d'un véritable blocage institutionnel. Celui ci n'est pas seulement la conséquence des modifications d'organisation de la médecine du travail de Circulaire Pers en Circulaire Pers (221 puis 963 puis 973) puisque la première de ces demandes d'aménagement a suivi la procédure ancienne jusqu'à la Commission supérieure nationale du personnel.

5 de ces 6 agents sont en attente de poste à leur domicile ce qui ne va pas forcément dans le sens de leur santé. L'un est toujours affecté au même poste malgré l'avis du médecin du travail. Une nouvelle démarche de la mission DRHL est en cours de finalisation. Elle consisterait pour certains de ces agents à proposer de continuer à les rémunérer tout en les faisant travailler dans d'autres Unités. Cette initiative positive ne devrait elle pas inspirer une politique nationale?

Nonobstant ces difficultés, très spécifiques, globalement, les aménagements de poste sont en général correctement appliqués.

3-10 - LA SITUATION D'INTERFACE AVEC LA CLIENTELE

Il s'agit là d'une situation générique qui n'est pas propre à l'entreprise. Des études dans d'autres secteurs (ANPE par exemple²⁹) insistent sur la grande influence de l'organisation du travail sur la santé des agents de ce secteur.

Cet échelon d'interface au sens strict regroupe à EGS Villejuif diverses situations de travail.

- L'interface commerciale et administrative (conseil et accueil) et de gestion de la clientèle particulière (accueil gestion).

²⁹ N. KOUFANE, P. NEGRONI, M. VION, " La santé des agents d'accueil, les effets de la nouvelle organisation de travail ", INRS, Cahiers de Notes documentaires - Hygiène et sécurité du travail, N° 179, 2ème trimestre 2000.

- L'interface technique avec la clientèle particulière (technique clientèle).

Ces deux catégories sont situées dans les agences clientèle.

- L'interface commerciale administrative et de gestion dédié par énergie : électricité et gaz (agences commerciale électricité et agence commerciale gaz).
- L'interface avec les professionnels (agence clientèle professionnels)
- L'interface commerciale entreprise électricité gros consommateur (agence commerciale EDF Entreprises de l'Est de l'Île de France).

A l'intérieur de deux de ces structures travaillent des agents commerciaux qui se rendent chez le client mais aussi des agents chargés de l'accueil téléphonique. Pour ces derniers le travail effectué s'apparente à celui des agents chargés de l'accueil, du conseil et de la gestion de la clientèle. Toutefois, la pression des appels est moindre, la nature de la clientèle est différente, les propositions commerciales nécessitent des capacités d'analyse technique plus importantes.

Pour les agents de ce second secteur, c'est l'avenir des structures où ils se trouvent qui constitue le facteur de risque (voir : les effets de la variabilité). Ce chapitre a pour vocation d'examiner la situation d'interface en direction des particuliers. Il ne peut être limité aux aspects organisationnels au sens strict et envisagera également l'aménagement de l'espace qui y est directement lié, ainsi que les situations de violence qui y sont liées.

3-10-1 La réception physique et téléphonique et la gestion de la clientèle particulière

Postes concernés : chargé clientèle, conseiller clientèle (96 femmes - 28 hommes)

L'organisation des tâches et de l'espace

Autrefois, scindé en deux métiers (la réception d'une part et la gestion de l'autre), il s'agit actuellement d'un seul métier multifonctionnel qui comporte trois tâches : l'accueil physique, l'accueil téléphonique et la gestion).

A chaque tâche correspond un lieu dédié :

- accueil physique - locaux publics de réception,
- accueil téléphonique - plateau d'accueil,
- gestion - plateau gestion.

Les tâches sont assurées de façon variable au cours de la journée par le même agent. Cette variabilité au cours de la même journée évite la monotonie et la nature des contraintes mais elle s'ajoute à d'autres facteurs de variabilité (voir ce chapitre).

Le changement des tâches s'accompagne d'un changement de lieu et de poste de travail. Chacune de ces tâches présente ses propres contraintes (voir plus bas) mais toutes imposent l'utilisation d'un écran (voir ce type d'activité).

L'accueil physique n'est pas aménagé de façon identique selon les agences clientèle du fait de la configuration des bâtiments et des habitudes locales. Une tentative de rationalisation a été entreprise en 2001 à la suite de deux agressions à main armée.

La disposition des postes d'accueil téléphonique répond à des principes (voir le chapitre installations générales) qui n'ont pas pour base l'ergonomie d'aménagement. Répondant à des critères où la mode des centres d'appel ("call center") joue indubitablement son rôle et induit une disposition "en rosace", il en a les inconvénients (promiscuité et bruit). Les écrans isolants sensés protéger les salariés de la propagation du bruit sont en partie inefficace et seul un dispositif d'écouteur pré ou intra auriculaire et un microphone miniature évitent la confusion de l'opérateur.

Ces conditions, qui n'ont pas reçu d'avis médical favorable, la pression des appels, le système informatique améliorable, la nature de cette relation clientèle, la complexité de la tâche où les objectifs commerciaux prennent de plus en plus d'importance font de cette situation l'une des plus délicate pour la santé psychique des salariés. *Il n'est pas recommandé de dépasser quatre heures par jour d'accueil téléphonique à répartir en 2 fois deux heures.*

Des mouvements sociaux récents ont repris cette recommandation sur le mode revendicatif. Il est admis que cette recommandation doit être respectée et l'encadrement de proximité essaie de s'y tenir. Toutefois, les aléas de présence compromettent parfois cette volonté favorable. Ces conditions de travail ont des conséquences pour la santé des salariés et des aménagements de postes sont parfois nécessaires au moins temporairement pour permettre au salarié de récupérer. L'existence d'une éventuelle pathologie chez ces salariés dès qu'elle influence la situation de travail impose les mêmes précautions.

Le vécu des agents

Le vécu des agents chargés de l'accueil et de la gestion de la clientèle particulière a été l'objet de travaux ergonomiques, de remarques individuelles ou collectives sur leur mal être de la part des médecins du travail EDF-GDF. Toutefois jusqu'en 1999 aucune étude de psychodynamique spécifique à ce personnel n'avait été effectuée. Récemment une enquête portant sur les agences clientèle d'un centre EGS est venue combler cette absence.

Comme il fallait s'y attendre, si l'on considère l'appréciation déjà portée par les médecins du travail et rapporté par un organisme expert des Directions Générales³⁰, l'étude spécifique sur l'accueil de la clientèle particulière dans un centre EGS est relativement riche en enseignements. En particulier, le premier chapitre de cette étude apporte des connaissances sur les éléments qui conditionnent le vécu des agents en situation d'accueil proprement dit. Dans ce chapitre, les difficultés rapportées sont évocatrices de la situation observée par certains médecins du travail dont, pour beaucoup d'entre elles, celui de cette unité, dans des situations identiques. Cela autorise à formuler des hypothèses sur les mécanismes qui pourraient être à l'origine de difficultés rencontrées par ces agents.

La valeur de ces hypothèses demande toutefois à être précisée et leur validation est à effectuer. Bien que la remarque ci après soit extérieure à la mission des médecins du travail, qui consiste à empêcher toute altération de la santé de ces agents, il faut bien remarquer que, dans ce domaine où l'engagement de soi est un gage de qualité du service, tout ce qui perturbe la capacité du salarié à investir dans son travail est, par définition, contre productif.

Il apparaît qu'une partie des difficultés signalées tournent autour de contradictions entre des démarches qui devraient être convergentes mais ne le sont pas toujours en réalité comme le met en évidence l'étude dans le centre EGS considéré.

L'ENQUETE DE PSYCHODYNAMIQUE DANS UN CENTRE EGS

Résumé du Rapport d'enquête de psychodynamique du travail, Agences clientèles EDF-GDF Services, Réseau de recherches cliniques en santé au travail, Philippe Davezies, Danièle Le Boul, Alain Raix, octobre 1999.

Les agents jugent leur métier, difficile, complexe, méconnu et peu valorisé. Il leur faut, disent ils, rechercher "à satisfaire le client dans sa demande initiale "mais aussi, en parallèle, gérer des difficultés d'EDF-GDF à répondre aux demandes des clients. Ainsi la disponibilité réduite des services techniques rendant difficile la prise des rendez-vous dans les délais souhaités est une plainte récurrente. La vente prioritaire des produits tels que le CCE ou le " diagnostic gaz ".sont vécues comme alourdissant le dialogue.

Ils signalent les décalages de la réalité par rapport à l'image de disponibilité permanente et de réactivité quasi immédiate que l'entreprise promeut à travers ses campagnes de publicité. Ces campagnes sont mal perçues par les agents. Elles sont vécues comme augmentant les exigences des clients. Elle donne une impression de facilité et de fluidité qui ne correspond pas à ce que vivent les agents.

A l'accueil physique:

Les difficultés des clients à payer leurs factures voire la confrontation avec la misère ont pour conséquence une peur et une angoisse de la violence qui débordent largement le strict cadre de la vie professionnelle. En particulier la rencontre avec la

³⁰ "L'accueil clientèle: un métier passionnant mais difficile, des agents en parlent à leurs infirmiers(es) et à leurs médecins du travail", SCAMT, décembre 1998.

misère, est à l'origine d'un sentiment d'impuissance. Les réactions de l'encadrement qui consistent, lorsque survient une altercation, à faire le nécessaire pour apaiser le client et qui sont sans doute parfaitement adaptées à la situation, sont, néanmoins, fréquemment jugées comme un désaveu de la position défendue par l'agent dont le rôle est d'être strict. Ils remarquent que la violence augmente avec le volume des gens. Le numéro Azur est aussi considéré comme responsable d'une fréquentation plus importante à l'accueil physique. Il y a également des demandes de formations (prise en charge des clients violents ou en détresse).

Mais il n'y a pas que la vision négative qui s'exprime. C'est un métier que l'on aime, qui permet des contacts diversifiés, au cours duquel il est toujours possible de découvrir de nouveaux aspects et d'apprendre, tant au plan technique qu'au plan humain. Les agents font état de la satisfaction d'un travail de médiation complexe bien fait, du service rendu, d'un travail socialement utile. Ils considèrent que l'épuisement ressenti est à la hauteur de l'investissement dans l'activité et de l'idée de son importance. Même la rencontre avec la misère, peut être à l'origine d'une impression d'utilité.

Ils placent au cœur du métier le fait d'apprendre à repérer le client de mauvaise foi, et à construire une réponse juste.

Cette ambivalence induit des remarques des spécialistes chargés de l'enquête. Ils signalent que les contradictions entraînent la réactivation d'un sentiment de non-reconnaissance de l'activité et de ses difficultés. Pour eux, cette activité impose un travail d'écoute, d'observation, de réflexion. l'activité des agents est donc tendue vers la recherche d'une action efficace, juste, et cohérente. Elle suppose de la part de l'agent, l'engagement de sa subjectivité et de ses valeurs. Le contournement par l'encadrement aussi utile soit-il, disqualifie le travail de recherche par les agents d'une réponse juste. Cela pose la question du soutien approprié, au moment des épisodes violents,

- soutien des agents qui restent seuls avec des clients au moment du repas de midi,
- discussion et analyse de l'incident, de sa genèse et de sa résolution afin d'en tirer des principes d'action communs,
- enfin, préservation des agents qui dans les suites d'une agression abordent l'accueil physique avec appréhension.

Cela pose la question de la construction de règles d'arbitrage partagées au sein du collectif de travail.

A l'accueil téléphonique:

L'une de ses caractéristiques est jugée positivement: il accroît la distance vis-à-vis du client. Les altercations sont donc moins pénibles, il est plus facile d'y mettre fin. Le téléphone augmente le champ des situations rencontrées., avec le numéro Azur, de nouvelles réalités aussi bien du côté du fonctionnement des autres agences que du côté de publics différents apparaissent.

Mais, le canal de communication est plus étroit, les critères d'évaluation plus pauvres. Le jugement impose une plus grande mobilisation. Il faut repérer, dès les premières secondes de communication, l'état d'esprit dans lequel se trouve la personne afin de situer l'attitude à adopter. Cela interdit toute anticipation et donc toute préparation aussi bien technique que psychologique.

Pour le client, la situation d'attente est probablement plus pesante qu'à l'accueil physique où il est témoin direct de la mobilisation de l'agent. Selon les agents cette attente est en partie liée au caractère vétuste du matériel informatique ; les temps de réponse des ordinateurs sont élevés.

Le téléphone hache l'activité, perturbe le cours de la pensée. A l'issue de l'appel, il faut reprendre le fil du travail interrompu, le dossier resté en plan ou répondre à l'appel suivant.

L'aspiration à progresser conduit les agents à évoquer les formations qui pourraient leur permettre de mieux faire face aux personnes en détresse ou aux clients violents. Et jusqu'aux formations aux techniques de vente téléphonique dont le manque a été évoqué.

Sont aussi mis en avant la complexité technique et sociale des questions qu'il faut parfois traiter. Le caractère vital de l'approvisionnement en électricité contribue ainsi à la charge de travail.

De ces conditions de travail il résulte une fatigue que les agents décrivent comme particulière, avec le sentiment d'être "cassé, brisé". Particulièrement ressentie après les journées de réponse au téléphone. Elle peut amener des agents à renoncer à des loisirs. Il évoquent également: une perte de la disponibilité surtout évoquée par les femmes, l'impression d'effectuer le chemin du retour vers le domicile, dans un état d'absence. Des agents souhaitent ne trouver personne chez eux à leur retour et se réjouissent lorsque c'est le cas. Il faut à certains tenir à distance leurs enfants pendant une période de récupération et de retour au calme qui peut parfois durer plusieurs heures : " *Je suis obligée de faire le silence* ". Les appels téléphoniques sont redoutés et certains débranchent leur téléphone. L'ensemble de ce vécu, ressenti comme une défaillance personnelle, engendre un sentiment de culpabilité. Il y a souvent un parasitage de la vie privée par les réviviscences des événements de la journée (qui viennent fréquemment perturber le sommeil). Cela entraîne la prise de médicaments psychotropes (somnifères, anxiolytiques, antidépresseurs) dont l'importance est signalée par les médecins du travail. L'épuisement émotionnel est tel qu'il est difficile, après s'être occupé professionnellement de clients en grande difficulté, de faire face aux difficultés et malheurs de son propre entourage.

Les spécialistes estiment que le personnel engage son identité sur le sérieux de la gestion des dossiers et de la réponse aux clients. Pour que le travail garde sa fonction de construction d'un parcours humain, il est nécessaire que les événements puissent être, en quelque sorte, digérés.

Les événements vécus imposent aux agents un travail d'organisation et de liaison afin d'assurer leur intégration dans le parcours personnel et de garder à celui-ci son caractère d'unité racontable. Ce travail, c'est celui de la préservation et de la construction de l'identité.

Selon eux, en multipliant les exigences quantitatives (ouvrir un maximum de lignes, renseigner Optimia, vendre le Diaggaz, le CCE, proposer la mensualisation etc.) la direction exerce une pression temporelle au nom d'un modèle d'organisation dans lequel chaque transaction est indépendante. Ce modèle ignore l'importance du travail d'analyse et d'intégration psychique des problèmes rencontrés et des événements vécus lors des transactions. Au contraire, si son activité est réduite à une suite de moments indépendants, sur le mode "stimulus - réponse", l'agent est exposé au risque de perdre le sens de son activité. Il est alors menacé dans son intégrité psychique et physique. Dans l'état actuel des choses, ce travail d'intégration, de reprise du fil qui lie les différents événements vécus au cours de la journée, est pour partie assuré par chacun sur sa vie privée. Il s'agit d'une situation fragilisante, à l'origine d'une souffrance sur laquelle les médecins du travail, ici comme dans les autres centres de distribution EDF-GDF, ont à plusieurs reprises attiré l'attention.

Ils estiment toutefois que cette situation n'a rien d'original et constitue un motif de souffrance dramatiquement habituel. La direction et l'encadrement sous-estiment l'importance de la mobilisation impliquée par l'activité. Il en résulte un sentiment d'injustice très généralement partagée par les agents. Pour eux, le travail d'agent d'accueil est un travail difficile, qui demande des compétences techniques dont l'acquisition est longue mais aussi des qualités personnelles, que les agents, avec leurs capacités particulières d'écoute et d'attention, considèrent comme rares. Travail difficile donc, mais non reconnu.

On retrouve ici, comme pour les démarches qualité, la classique divergence ergonomique entre le travail prescrit par l'organisateur du travail (tâche) et le travail réel développé par les opérateurs (activité). Les autres oppositions paraissent plutôt en lien avec la nature même de la relation commerciale, la situation particulière du travail en interface avec la clientèle, la situation d'encadrement dans ce contexte, le fonctionnement du management, la construction de la professionnalité.

Cette dernière notion mérite d'être définie pour elle-même et en comparaison du critère individuel d'évaluation managériale des agents : le professionnalisme. (Voir le chapitre évaluation individuelle)

Sont ainsi repérables des "pôles de cristallisation des difficultés":

Le premier est en lien avec **la nature même du travail d'interface**: Comme dans les autres secteurs assurant des fonctions identiques, la nature même de la situation d'interface avec la clientèle se caractérise par une implication personnelle du salarié dans la relation avec le client, ce qui implique un engagement d'une partie de sa personnalité. Cela a pour conséquence que l'image de soi devient une composante de la situation de travail. A côté des autres critères traditionnels de la reconnaissance du travail la satisfaction du client devient un élément de cette catégorie. Que cela soit du à son intensité, à sa complexité, à ses racines affectives, le travail en interface retentit sur la vie hors travail.

Les moyens de la communication qu'il s'agisse de la rencontre en face à face sans interposition d'un guichet ou du téléphone ont, au regard de la tâche, des inconvénients spécifiques: au physique, la peur de la violence du client irascible; au téléphone, du fait de la relation purement verbale, des difficultés à apprécier le bien fondé de la demande et la crainte de l'incompréhension

La démarche commerciale peut sembler en opposition avec les valeurs professionnelles. C'est autour de la démarche de vente des produits que cela est le mieux observable.

L'ENQUETE DE PSYCHODYNAMIQUE DANS UN CENTRE EGS (suite)

Sur le principe de la vente, les agents expriment des positions diverses, contradictoires. Elles oscillent entre "*refus de vendre*" et "*difficulté à vendre*", parfois chez les mêmes personnes. Une partie des difficultés est liée à un manque de technique : les agents s'estiment mal formés à la vente par téléphone ; les anciens n'ont pas bénéficié de la même formation que les jeunes. Mais en fait les difficultés à vendre les produits, repose sur des raisons qui portent moins sur le principe de la vente que sur ses modalités et sur la nature des produits proposés. La critique porte alors principalement sur trois points : le forçage, l'injustice et l'inefficacité. La difficulté apparaît alors plutôt liée au changement culturel qu'implique le passage d'une culture de service public à une culture commerciale. Les agents expriment que la proposition des produits primerait sur la réponse à la demande du client. Il aurait, par exemple, été conseillé de ne pas répondre à la demande de rendez-vous posée par le client, avant d'avoir proposé les produits. Au forçage, les agents prétendent opposer la proposition ciblée à des clients qui ont réellement besoin des produits. Les produits qu'ils sont amenés à proposer (mensualisation, compteur clé, diaggaz, CCE etc.) peuvent être réellement utiles pour les clients, à condition de ne pas tenter de les placer systématiquement. Le refus de la pression systématique sur le client conduit donc à la réflexion sur les produits et les

circonstances dans lesquelles il faut les proposer. Par exemple, le compteur à clé est considéré comme un moyen très utile dans certaines circonstances. La mensualisation, apparaît aux agents comme un produit qui peut s'avérer, selon les circonstances, utile ou nuisible au client.

Les spécialistes estiment que l'importance du débat sur la vente tenait beaucoup moins à l'impact réel de ces pressions sur l'activité quotidienne qu'à ce que cette orientation témoigne des positions et des projets de la Direction. La souffrance semble, ici, liée avant tout à ce que cette orientation implique au plan symbolique. La question n'est pas "vendre ou ne pas vendre", c'est "vendre? Oui, mais comment?". En effet, les agents interprètent les prescriptions de vente en termes d'attaque systématique. Une telle attitude est considérée comme d'autant plus condamnable au plan moral que le client est captif, et contraint d'en passer par les conditions de transactions imposées par EDF-GDF.

La question du diagnostic gaz illustre cet état d'esprit. Il concerne la sécurité individuelle et collective. Et devait être proposé a priori à tous. Mais il s'agit d'un produit payant auquel tous ne peuvent accéder. Les modalités actuelles de placement du diagnostic gaz posent donc un problème de justice et un problème d'efficacité :

- un problème de justice devant l'inégalité d'accès à une mesure préventive dont le défaut peut avoir des conséquences dramatiques
- un problème d'efficacité car on peut se demander si ce ne sont pas précisément les clients confrontés à des difficultés financières qui ont le plus de chances d'avoir des installations inadaptées et dangereuses.

Il faut ajouter à ces interrogations, une question en termes d'image. Car cette démarche implique que chaque client en contact avec l'agence se voit rappeler les dangers du gaz. d'insister sur ce caractère dangereux. Comme le signalent des membres de l'encadrement, il n'est pas du tout certain que l'objectif atteint soit alors celui qui était recherché.

L'interprétation des agents sur ces circonstances met en avant que la campagne de vente des diagnostics s'inscrit dans un contexte de concurrence avec les pétroliers. Les accidents dus au gaz auraient, pour une gravité moindre, un effet médiatique beaucoup plus important que ceux dans lesquels sont impliqués les produits pétroliers. Il serait donc nécessaire de lutter contre cet effet d'image négatif. Il s'agirait aussi d'éviter de voir le contrôle des installations rendu obligatoire par la loi et de démontrer que l'entreprise peut régler cette question dans un cadre strictement libéral.

Dans le discours des agents, comme dans celui de l'encadrement, la stratégie commerciale de la direction apparaît peu consistante. Les différents produits sur lesquels l'accent est mis apparaissent plutôt comme prétextes à *des simulations*. La situation évoque les manœuvres auxquelles l'armée se livre en temps de paix. Et il semble aussi difficile au conseiller clientèle qu'au deuxième classe en manœuvre de croire aux objectifs qui lui sont proposés.

Si on les examine, chacun des pôles de cristallisation des difficultés débouche pour tout ou partie sur la mise en lumière d'une disharmonie entre démarche managériale, respect des règles commerciales d'un côté et des règles professionnelles de métier³¹ de l'autre, professionnalisme³² du côté du travail prescrit d'une part, et professionnalité³³ du côté du travail vécu d'autre part.

Pourtant, comme la qualité est l'objectif principal que poursuit le management, afin d'éviter que ces divergences ne deviennent des oppositions, il est possible d'imaginer que des solutions puissent être dégagées.

3-10-2 Situation d'interface avec la clientèle et violence

La situation d'interface ne prédispose pas inéluctablement à la violence.

Il est à noter qu'elle était pour des situations toutefois différentes, à plusieurs titres, moins fréquemment présentes avant 1990.

L'influence de l'image que l'entreprise veut donner d'elle au public, a sans doute une influence, comme il est rapporté plus haut. Toutefois, les changements de société sont ici aussi à mettre en avant.

L'interface commerciale devient alors le lieu privilégié d'affirmation de soi pour le client.

³¹ Concept introduit par D. CRU (*"Les règles de métier", Plaisir et Souffrance dans le Travail, CNRS, 1987*). Cet auteur a pu mettre en évidence que toute activité de travail est articulée autour de règles formelles ou informelles, construites et partagées par les membres d'une équipe ou d'un collectif. Ces règles non écrites, plus ou moins explicites dans leur formulation, orchestrent les différentes façons de travailler à partir de débats permanents sur le *comment faire* et le *comment faire ensemble*. Elles prennent en compte les différences entre les individus, aussi bien du point de vue de la personnalité que de l'expérience professionnelle, pour les orienter vers un but commun: le travail selon des modalités définies et acceptées par tous. Elles cimentent ainsi une équipe de travail dans des relations de confiance et d'efficacité.

³² "Le professionnalisme dans l'emploi est la capacité à réaliser un travail de qualité dans la durée, ce qui suppose la maîtrise par la personne des compétences nécessaires à la réalisation des activités relevant de son emploi. A cet effet, un Repère d'Activités et de Compétences (RAC) sera réalisé pour chaque emploi.", "Guide de l'appréciateur", EGS Villejuif, 2001.

³³ "Néologisme traduisant la *"professionalita"* italienne (...), la notion de professionnalité renvoie davantage à l'ensemble des savoirs et des savoirs faire, professionnels et sociaux qui permettent au travailleur de maîtriser son travail, tout en se situant dans l'entreprise.", M. de Montmollin, "l'intelligence de la tâche, éléments d'ergonomie cognitive", Peter Lang éditeur, 1984.

L'interface physique est sans doute plus mal vécue parce qu'elle prédispose à la violence physique mais peut être, est-elle aussi plus génératrice de comportement violent dès lors qu'elle manque d'intimité, ce qui est souvent le cas dans les agences clientèle.

C'est aspect est d'ailleurs pris en compte par l'organisation puisqu'il est prévu que le client "difficile" peut être convié à exposer ces difficultés dans un bureau.

Pourtant, le regard d'autrui a aussi un effet minorateur quant à l'intensité de la violence.

Les recommandations pour la plupart, en cours de mise en place, portent sur la confidentialité des conversations mais leur déroulement se fait dans un espace ouvert. Cette confidentialité doit reposer sur des éléments matériels (ligne de courtoisie).

Les éventuels conflits de la situation d'attente doivent être évités (ticket, file matérialisée ...). Des mesures de sécurité doivent être mises en place dès lors que de l'argent est manipulé.

A EGS Villejuif, deux agressions à main armée ont eu lieu en 2000 et 2001.

Eléments d'analyse des agressions d'agents EDF-GDF ou mixtes survenues en service de 1990 à 1998 dans le cadre des relations avec la clientèle ou au cours d'interventions.

Thierry GERBER - observatoire électricité et sociétés d'EDF. Electricité et Sociétés, n° 32, février/mars 2000 (résumé).

Pour l'essentiel, les agents victimes au moment des faits travaillent à la DEGS de 1990 à 1998, 297 agents ont été agressés ; le nombre de jours d'arrêt de travail s'élève à 3 761.

- Les faits survenus à l'occasion de coupures ou en représailles de coupures, de recouvrement de factures impayées, de dépose de compteurs, de paiement par clients d'impayés à la caisse, de réception d'un client, d'installations de services maintien d'énergie représentent 76 victimes (649 jours d'arrêt).

- Les faits apparus à l'occasion de relèvement, de raccordement, d'interventions, de dépannages ou au cours de déplacements représentent 57 victimes (570 jours d'arrêt).

- Les actes violents s'étant produits sur la voie publique du fait de conflits de circulation, de problèmes de stationnement représentent 48 victimes (669 jours d'arrêt).

- Les agressions sans raison apparente représentent 44 victimes (560 jours d'arrêt).

- Les attaques à main armée pour vol dans les locaux ou hors des locaux représentent 27 victimes (501 jours d'arrêt).

- Les agressions provoquées par le fait d'avoir surpris des individus n'appartenant pas à EDF-GDF en flagrant délit de vol ou de pénétration dans le but de commettre un vol représentent 27 victimes (312 jours d'arrêt).

- Les faits survenus lors d'intervention ou de convocation pour fraude représentent 13 victimes (490 jours d'arrêt).

- Les agressions suite à interposition pendant le service lors d'un conflit entre tiers représentent 5 victimes (10 jours d'arrêt).

Un palier paraît avoir été franchi en 1993 et l'année 1997 a été la plus critique. L'évolution est la suivante:

Nombre d'agressés hors problème circulation voie publique:

1990: 19, 1991: 27, 1992: 23, 1993: 29, 1994: 28, 1995: 28, 1996: 30, 1997: 34, 1998: 31, 1999: 33.

Nombre d'agressés pour problème circulation sur la voie publique:

1990: 10, 1991: 05, 1992: 06, 1993: 11, 1994: 06, 1995: 03, 1996: 01, 1997: 02, 1998: 04, 1999: 04.

41 % des agressions se sont produites en Ile de France dont 6 attaques de caisse et 7 attaques d'agents transportant des fonds.

La plupart des agents étaient seuls et il y a plusieurs agresseurs dans 17 % des cas.

Face à des logiques de groupe observées au plan sociétal en matière de violences, être seul c'est être plus vulnérable. Pour autant, la présence de plusieurs agents ne dissuade pas forcément une personne particulièrement agressive ou un agresseur déterminé.

La violence touche aussi les agents techniciens interventions clientèle et est d'autant plus angoissante que ceux-ci sont seuls, à distance du siège, et qu'ils peuvent intervenir à des heures où peu de monde est présent sur le lieu de leur activité.

Comme indiqué plus haut, les situations de coupure ou de maintien d'énergie constituent en elles mêmes un risque du fait de la frustration des clients. Des menaces avec arme ont eu lieu, à EGS Villejuif, dans ces circonstances.

Les violences gratuites sur les agents sont en augmentation, elles vont de la dégradation volontaire de véhicule, aux crachats, insultes, jets de pierre. Elles se produisent plutôt dans les quartiers d'habitat

collectif en cités mais de tels faits sans doute moins nombreux se sont produits dans des communes plus résidentielles.

Il existe également un gradient de violence maximum dans les zones les plus urbanisées par rapport aux communes périphériques plus pavillonnaires. Les agences clientèle nord de l'établissement sont plus soumises à ce risque que celles du sud.

Mais l'implantation même de l'agence à son importance. Ainsi, l'isolement de l'agence clientèle de Créteil sur un parc technologique protège relativement de ces phénomènes le personnel de l'accueil, l'implantation de l'agence clientèle de Montgeron jouxtant le commissariat de police est plutôt favorable.

Il demeure que ces événements sont très traumatisants pour les agents qui en sont victimes et génère de la peur dans certaines situations (intervention en fin de plage dans les cités). Certains de ces agents font l'objet de restrictions médicales portant sur le lieu d'intervention traumatisant. *Outre le traitement des lieux de travail, des mesures d'organisation ont été mises en place par l'employeur: restriction d'intervention de fin d'après midi ou de nuit dans certains endroits, instruction d'abandon d'intervention en cas de risque Une situation complémentaire d'intervention à deux agents dans certains cas est possible.*

Le soutien au dépôt de plainte est aussi prévu. Une proposition a été faite par l'employeur de mettre en place un cahier informel permettant de relater les incidents n'ayant pas eu de conséquence physique et/ou psychique. A condition que cela ne soit pas un substitut au registre d'accident bénin, cette initiative permettrait de dresser un bilan et une localisation des incivilités " ordinaires " dont souffrent les agents.

La perspective de l'installation de points d'accueil dans les centres commerciaux soulève quelques inquiétudes et une réflexion préalable sur leur sécurité paraît nécessaire.

La prise en compte médicale urgente a été formalisée par le médecin du travail dans le Plan Médical de Secours.

Plan médical de secours

PROTOCOLES POUR ACCIDENTS PARTICULIERS

N°6

AGRESSION

L'agression peut être physique ou verbale

Avoir lieu dans les locaux EDF-GDF ou hors des locaux

Elle peut être le fait d'un autre agent, d'un client ou d'un passant

Il peut s'agir d'une réaction agressive ou d'un acte délictueux (attaque pour vol)

Sa gravité est fonction

1. De la nature et de l'étendue de l'atteinte physique (plaie, contusion) qui doit être évaluée et traitée. En cas d'urgence l'appel au 18 ou au 15 est impératif.
2. De ce que l'agent ressent, ce qui peut nécessiter des soins particuliers.

Lorsque le (ou les) agents parai(ssen)t affecté(s) psychologiquement par l'agression : angoisse, peur, prostration, tristesse, exubérance excessive. Il est recommandé de recueillir l'avis du service médical du travail. En cas d'impossibilité appeler le 15 (SAMU).

La situation doit être précisément décrite selon les éléments ci-dessus.

Si l'agent ne souffre d'aucun traumatisme physique et si il l'accepte (ou en fait la demande) on peut conduire l'agent au service médical après avoir téléphoné.

En cas d'impossibilité à se déplacer l'infirmière ou le médecin peuvent se rendre sur place.

Aucun agent ne doit être renvoyé à son domicile sans évaluation médicale de son état (Médecine du travail, SAMU, Médecin traitant).

En fonction des éléments et en accord avec la ou les victimes la déclaration complète ou l'inscription sur le registre des accidents bénins est recommandée.

3-11 - AGENTS EFFECTUANT DES TRAVAUX IMPLIQUANT UN RISQUE PHYSIQUE

Travailler sur des conduites de gaz sous pression, sur des câbles électriques sous haute tension et transportant des énergies élevées, travailler en hauteur, intervenir dans un climat d'hostilité dans certaines circonstances comporte un risque physique.

Des situations semblables ont été étudiées dans le secteur du bâtiment et des travaux publics.

Comme l'écrit un ergonome:

*"Dans les situations à risques (usines dangereuses, chantiers de bâtiment ou de travaux publics...), le visiteur est surpris de constater que, alors que lui a peur, les travailleurs ne semblent manifester aucune crainte par rapport aux dangers omniprésents et même prennent parfois des risques volontairement. Or, si la peur n'est pas exprimée, c'est souvent qu'elle a été écartée collectivement. Si les opérateurs éprouvaient la peur, ils ne pourraient pas travailler. Il leur est nécessaire de la mettre à l'écart, et beaucoup de professions à risques sont organisées collectivement pour repousser le sentiment du risque : ainsi s'expliquent sans doute les bizutages imposées aux nouveaux, et certains comportements de prise de risque. Ces comportements ont valeur de défense et permettent de continuer à travailler, mais ils ont un prix pour l'individu. C'est ainsi que l'anxiété qui ne s'exprime pas dans le travail peut se manifester d'autres façons : affecter le sommeil, ou déboucher sur des atteintes somatiques. L'histoire personnelle de chacun va profondément influencer la dynamique et l'aboutissement des conflits entre la personnalité et l'organisation du travail."*³⁴

La question de la sécurité est ici au premier plan. Plus les conditions prescrites pour la sécurité sont précises voire contraignantes, plus elles rappellent à l'opérateur qu'il court un danger à travailler. Il faut voir dans ce paradoxe une des raisons de la forte résistance à l'observation des règles de sécurité par les opérateurs, qui, inconsciemment, ne veulent pas percevoir combien leur travail peut être dangereux³⁵. Deux autres raisons sont parfois retrouvées, l'inadaptation de certaines règles de sécurité à la réalité du terrain et l'absence de temps de mise en œuvre des mesures de sécurité dans le calcul du temps d'intervention. Plus la sécurité intensifie son action plus les opérateurs résistent.

C'est l'absence d'allusion au danger par les intéressés qui constitue un indice de la mise en place de stratégies collectives contre la peur.

A EGS Villejuif, le peu d'accidents spécifiques ou graves, malgré le danger, peut être interprété selon deux axes:

- 3 la parfaite pertinence des règles prescrites et leur observation soigneuse par les agents
- 4 ou leur adaptation aux réalités de terrain par les opérateurs sous la forme de "savoir faire de prudence".

Plus probablement c'est la convergence des deux qui jusqu'alors était efficace:

Les règles de sécurité sont ici réputées pour leur pertinence puisque définies en commun (CNHSCT, CHSCT), les groupes techniques constituaient jusqu'alors un collectif soudé en prise quotidiennement avec toutes les facettes du métier et les réalités du terrain bénéficiant de temps pour débattre, y participait un encadrement de proximité issu de la base.

Plusieurs aspects de cette situation ont changé:

La cohésion des collectifs techniques est moins bonne (ARTT, astreinte); les marges de manœuvre temporelles sont plus étroites et laissent moins de temps mort pour débattre; le territoire d'intervention est plus étendu; la sous traitance s'est substituée pour certaines tâches aux opérateurs ce qui entrave la perception instantanée de l'état des installations, le maintien ou l'évolution des compétences techniques et impose de s'adapter à une coactivité avec des salariés porteurs d'autres traditions; l'encadrement n'est plus toujours issu de la base.

Dans ces conditions les savoirs faire de prudence pourraient devenir moins pertinents.

³⁴ F. Guérin et all. "Comprendre le travail pour le transformer", Editions ANACT, Collection outils et méthodes, 1991.

³⁵ Pour plus de précision se reporter aux travaux de D. Cru sur la peur au travail dans les métiers du bâtiment.

Le durcissement du côté de la sécurité ne donnerait sans doute pas de bons résultats. Il faut y préférer le maintien, voire le développement des moyens de maintenir la compétence collective des groupes techniques, en particulier favoriser les possibilités de débats informels sur les questions de sécurité.

4- FACTEURS DE RISQUE EN RAPPORT AVEC L'ORGANISATION DU TRAVAIL **AVENANT 2002 A LA FICHE D'ENTREPRISE**

Le contexte général

L'établissement est concerné par les profonds changements de nature de l'entreprise qui impliquent tout à la fois:

- les principes qui servaient de socle à l'entreprise,
- les caractéristiques de sa raison sociale,
- son découpage administratif,
- ses modes de gestion,
- le statut de son personnel.

Dans ce contexte d'extrême variabilité et de transformation, vécue comme imposée par une majorité du personnel, l'impact de l'organisation du travail sur la santé devient prépondérant.

Le caractère positif ou négatif de l'organisation du travail dans ces circonstances dépend de la conjoncture et des moyens mis en œuvre par l'organisateur du travail.

Il est du devoir du médecin du travail de conseiller la communauté de travail en matière d'influence de l'organisation du travail sur la santé au travail en particulier en disant ce qu'il a observé dans ce domaine.

Dans ces périodes la vigilance du service de médecine du travail doit être renforcée pour tenter de prévenir toute survenue de passage à l'acte (violence, suicide). La disponibilité envers les salariés, l'attention soutenue à ce qu'il disent qui sont fondateurs de la confiance, l'aménagement de poste, l'inaptitude temporaire, le dialogue avec l'encadrement, les interventions en CHSCT doivent converger vers ce but.

L'identification des situations dangereuses

Pratiquement, sans que cela soit exhaustif, il lui faut rechercher dans l'organisation du travail:

- ce qui restreint les marges de manœuvre personnelles en matière de santé,
- ce qui s'oppose à la coopération avec les autres salariés,
- ce qui constitue un déni de la réalité,
- ce qui vise à dégrader les conditions humaines, relationnelles, matérielles du travail du salarié et de nature à porter atteinte à ses droits et à sa dignité.³⁶

En tout premier lieu, il faut donc pour le médecin identifier les symptômes (signes d'alerte) qui pourraient le mettre sur la piste des causes ci dessus.

Parmi ceux-ci:

Les signes d'intensification du travail c'est à dire l'augmentation des cadences ou des charges instantanées. Elles sont souvent en lien avec des diminutions d'effectif mais se retrouvent aussi dans le cadre de lettres de mission et d'objectif "négociées" dans un contexte défavorable au salarié (menace sur l'emploi par exemple ce qui n'existe pas ici) qui entraînent des augmentations de rendement.

Outre la fatigue de toute nature, cette intensification se traduit par un travail dans l'urgence, une impression de ne pas avoir "fini sa journée", parfois même par un sentiment d'incompétence. Les pénuries de moyens qui en sont souvent à l'origine favorisent les dérives occultes, les contournements des procédures protégeant la santé s'effectuent sous la responsabilité apparente de chaque opérateur, autre facteur de culpabilité. Ces signes d'intensification comprennent aussi les maladies de surcharge (maladies d'hyper sollicitation sous contrainte de temps) dont les, maintenant célèbres, TMS (troubles musculo-squelettiques) dont une étude récente de l'INRS met en évidence la corrélation au niveau de stress.

Les signes d'isolement qui sont souvent la conséquences de l'impossibilité de construire des références professionnelles collectives, soit du fait d'une individualisation à laquelle peuvent concourir l'évaluation

³⁶ Définition légale du harcèlement moral professionnel.

individuelle, les changements répétés de tous ordres, l'organisation par projet; soit par l'absence de critères techniques validés entre professionnels par exemple du fait d'une sous-traitance de certaines tâches.

Ce sont les plus préoccupants pour la santé car l'isolement est en partie à l'origine de la disparition des régulations sociales informelles qui préviennent déviance et passage à l'acte.

Les signes de maltraitance et leurs conséquences. Ils sont parfois l'aboutissement spectaculaire des deux précédentes manifestations et révélés souvent à l'occasion de crises aiguës. Ils témoignent d'un climat dégradé. Ils traduisent aussi parfois les incohérences de l'organisation du travail qui peuvent dresser les salariés et leur encadrement les uns contre les autres.

Les sources disponibles pour repérer tous ces signes sont de plusieurs ordres:

- l'expression des salariés lors des consultations médicales
- Les échanges lors des visites de lieux de travail,
- Les discussions informelles
- Les débats en CHSCT,
- les rencontres avec l'encadrement

La veille sanitaire

La pathologie observée a été codifiée par des médecins du travail EDF-GDF. Ils distinguent ainsi:

- Souffrance en rapport avec le travail ("le travail, n'en parlons pas", "venir au travail à reculons" car vécu désagréable, "blues" du dimanche soir, sensation d'inconfort intellectuel, pesanteur, désintérêt, désenchantement, vécu négatif, véritable pénibilité, fièvre, manifestations anxieuses, absentéisme, tentative d'échapper au travail, présentéisme, formes paradoxales d'hyper motivation, isolement ressenti, retrait social, doute sur soi même, sentiment d'incompétence, inhibition du fonctionnement habituel, colère, plaintes somatiques...)
- Dépression notable en rapport avec le travail (humeur dépressive, diminution marquée de l'intérêt et du plaisir dans toutes les activités professionnelles et non professionnelles, insomnie, fatigue intense, sentiment d'indignité ou de culpabilité excessive, Diminution de l'aptitude à penser ou à se concentrer ou indécision, pensées récurrentes de la mort ou idées suicidaires récurrentes, suicide ou plan précis pour se suicider...)
- Troubles du sommeil en rapport avec le travail (insomnie d'endormissement ou de réveil entretenue par des thèmes professionnels...)
- Démobilisation professionnelle (Le travail devient un gagne pain assumé sans aucun engagement personnel et réduit au minimum exigé et au respect des horaires)
- Etats réactionnels aigus en rapport avec le travail (état anxio-dépressif survenant en réaction immédiate à une agression par un ou des tiers, clients ou collègues, ou à un événement professionnel vécu comme une agression)

L'alerte de la communauté de travail

Dans le cadre des pratiques professionnelles des médecins du travail EDF-GDF trois pratiques nouvelles ont été mises en place de façon plus formelle bien qu'elles aient été déjà appliquées informellement.

Il s'agit tout d'abord d'une **rationalisation des pathologies** ci dessus qui sont entrées de façon coordonnées dans le système informatique ce qui permettra de connaître l'incidence de ces troubles à tout moment.

Les dépressions en rapport avec le travail donnent lieu à rédaction de **certificat médicaux en vue d'extension des tableaux de maladie professionnelle** et éventuellement de procédure de reconnaissance au CRRMP (comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles) à l'initiative de l'agent ou de ses ayant droits lorsque le taux d'IPP prévisible est au moins de 25%.

Lors des CHSCT, le médecin du travail instruit dorénavant des **signalements médicaux collectifs (alerte médicale) de risque psychosocial** chaque fois qu'il estime qu'un élément d'organisation du travail est susceptible d'engendrer des altérations de la santé psychique ou sociale des agents.

La prise en charge de la maltraitance par le service médical du travail à EGS Villejuif

Augmentation du nombre d'expression de mal être et de souffrance en lien avec le travail. Parmi elles quelques vécus de maltraitance.

Le médecin, avec l'accord de l'agent concerné, est intervenu à chaque signalement, que celui ci soit le fait de l'agent ou de ses collègues parfois, plus rarement, à la demande de l'encadrement.

Dans la majorité des cas l'aggravation a été contenue.

La qualité à EGS Villejuif

Pas de vécu négatif recueilli.

La variabilité des structures, des lieux et des situations.

Dans ce domaine l'avenir devrait majorer ce paramètre. En 2002 l'émancipation administrative des Directions commerciales est un prélude à ces changements.

Etant donné la nature fondamentale de ces changements il faut s'attendre à des conséquences significatives pour la santé des agents. Le service médical constitue une structure de veille dans ce domaine.

Le recours à la sous traitance

Ces recours sont en augmentation. Par exemple, la relève dans le secteur clientèle est faite en partie par du personnel temporaire.

Les variations de la charge de travail

Dans le secteur de la mission clientèle qu'il s'agisse de la clientèle professionnelle ou professionnelle on note une augmentation de charge qui tient à trois circonstances:

- Une diminution conséquente du nombre d'agents (remplacement des partants non totalement compensée) qui est majoritaire par rapport aux deux autres circonstances.
- Pour certains secteurs, une augmentation du nombre de clients
- A partir du moment où les deux autres circonstances atteignent à la santé des agents, la nécessité de recourir à des aménagements individuels de poste en matière de charge qui majore la charge des autres agents.

Il faut ajouter aux causes de surcharge des difficultés à pourvoir des postes publiés.

L'impact sur la santé de l'évaluation individuelle

Il a été signalé au médecin des procédures variables en matière de procédure de l'entretien. Des refus d'émarger l'entretien sont survenus. Des vécus négatifs ont été recueillis en visite médicale: jugement négatif sur l'encadrement, entretien virtuel au regard des réalités quotidiennes, absence de reconnaissance des efforts accomplis. Dès lors que le vécu était avant l'entretien du domaine du mal être, de la souffrance, de la dépression on note une aggravation systématique de ces manifestations pathologiques. Quelques situations de démobilisation professionnelle ont été rapportées comme induites par une évaluation individuelle vécue négativement. Une dépression professionnelle a été signalée au médecin inspecteur du travail et un certificat médical remis à l'agent concerné. Parmi les causes identifiées certaines étaient en lien avec l'évaluation individuelle (évaluation basée sur le RAC du métier pour un agent effectuant des missions et des tâches particulières non seulement non prises en compte positivement mais desservant l'agent c'est à dire pondérant négativement l'évaluation). Le médecin du travail est intervenu auprès de l'encadrement pour le conseiller du point de vue de la santé dans ce domaine.

La situation d'interface avec la clientèle

La réception physique et téléphonique et la gestion de la clientèle particulière

Postes concernés : chargé clientèle, conseiller clientèle (96 femmes - 28 hommes)

L'organisation des tâches et de l'espace

L'accueil physique a été réaménagé à l'agence clientèle d'Ivry. Cet aménagement est conforme à ce qui était alors un projet national. L'existence d'une caisse fermée a rendu plus sûre cette activité. Des

problèmes d'ergonomie d'aménagement pour la caisse ont été étudiés par le médecin du travail qui a fait des propositions au CHSCT.

Un projet d'accueil en centre commercial (Créteil Soleil) a été présenté au CHSCT et a été mis en place.

Le vécu des agents

Il est dominé par trois tendances: la charge de travail élevée, la crainte des agressions, l'incertitude sur l'avenir.

La charge de travail est en inflation et douloureusement vécue comme telle. Ce vécu bien que majoritaire évolue par crise en fonction des lieux et des circonstances. Il peut se traduire par des débrayages collectifs. La création d'un "plateau virtuel" c'est à dire l'étalement des appels téléphoniques de façon répartie sur les quatre agences clientèle n'a pas eu beaucoup d'influence sur ce vécu de surcharge. Pour certains il a généralisé les difficultés des agences les moins favorisées sur les autres. A l'origine de leur surcharge certains agents et représentants du personnel mettent en avant une diminution des effectifs (les partants ne sont pas remplacés en totalité). Le surplus de charge serait alors générés à la fois par la répartition du travail sur un moins grand nombre d'agents et par la moindre efficacité en terme de délais de l'échelon technique qui serait à l'origine d'une partie du mécontentement des clients d'où un nombre d'appel plus important ou plus tendus.

Ce que constate le médecin du travail qui pourrait est à relié à ce domaine³⁷ est une augmentation significative des TMS depuis deux ans chez le personnel d'accueil, des signes plus fréquents de fatigue visuelle, une majoration des plaintes concernant les conditions de travail, une progression de l'absentéisme, une nécessité accrue d'aménagements individuels de poste (diminution du temps de travail, diminution du temps de travail sur écran, diminution ou éviction des tâches d'accueil physique ou téléphonique) dont il faut noter les difficultés croissante à les faire accepter par les agents eux mêmes qui craignent de mettre leur groupe en difficulté. Il observe également des difficultés pour l'encadrement à détacher des agents pour effectuer les visites médicales. Les recommandations concernant la durée maximale d'accueil téléphonique ne sont souvent pas prises en compte.

Il en découle des dépressions notables en rapport avec le travail déclarées en cas professionnels.

Un signalement médical collectif (alerte médicale) de risque psychosocial a été effectué au CHSCT du 15 novembre 2002 par le médecin du travail. Il relie la surcharge constatée et vécue à l'augmentation significative parmi ces agents de troubles du sommeil en rapport avec le travail, de manifestations de souffrance en rapport avec le travail, de démobilisation professionnelle.

Les incertitudes sur l'avenir engendrent des inquiétudes qui sont plutôt centrées sur le lieu futur de l'activité. Les rumeurs les plus diverses circulent attisées par la médiatisation qui concerne les Etablissements. Certains agents expriment leur désaccord quant à la transformation de l'entreprise de service public en une entreprise commerciale et vivent une véritable crise de valeur. Pour eux cela vient renforcer l'effet de la surcharge et entraîne les mêmes conséquences pour la santé.

³⁷ Sur ce sujet: "Liens entre les TMS du membre supérieur et le stress", Michel Aptel et Jean-Claude Cnockaert, INRS, cité par la Newsletter du BTS de la CES (<http://www.etuc.org>).

Situation d'interface avec la clientèle et violence³⁸

Les agressions verbales sont très déstabilisantes pour le personnel d'interface commerciale et technique. Elles sont fréquentes. Ainsi en trois fois trois heures d'observation de l'activité de caisse à l'agence clientèle d'Ivry, il nous a été donné de les observer deux fois à l'accueil physique. Le savoir faire des agents pour les enrayer est alors évident. Toutefois chaque agression génère un coût émotionnel qui majore la charge psychique. Parfois, quand l'agression verbale est mal vécue (ce qui ne présage pas toujours de sa nature) et à fortiori lorsqu'il y a agression physique, on observe des états réactionnels aigus. Ceux ci sont déclarés en accident du travail.

Une part de l'agressivité de la clientèle pourrait être générée par les difficultés de surcharge. Les conseils du médecin du travail portent, dans ce domaine, sur la nécessité de recourir à des **groupes de concertation et d'analyse** pour analyser les événements jugés sérieux par l'intéressé ou son groupe de travail (a fortiori si ce sont des AT) afin de mieux cerner les causes organisationnelles de ces incidents et permettre aux agents et à leur encadrement d'élaborer en commun des stratégies de prévention et de solidarité vis à vis des agressions.

Pour lui, ces groupes animés par une personne extérieure au groupe et informée de ces questions, devrait être composés, de la victime, de plusieurs agents du groupe où l'agression a eu lieu, de leur encadrement, d'un membre du CHSCT et, éventuellement, ponctuellement; en tant que de besoin, d'un membre du service médical du travail. Il préconise, en cas d'absence d'agression importante, que ces groupes se réunissent périodiquement pour analyser le cahier des agressions mis en place par la mission clientèle pour recueillir les cas n'ayant pas donné lieu à déclaration d'AT.

La mise en place par l'employeur d'une formation à la prévention des agressions, si elle peut être utile, est considérée par le médecin du travail comme secondaire par rapport aux groupes de concertation et d'analyse. Cette formation si elle a lieu doit faire référence au travail réel et ne saurait se résumer à des recettes de comportement ou à des techniques de gestion du stress qui feraient courir à terme un risque de culpabilisation aux agents.

En cas de violence grave sans atteinte physique: Les conseils du médecin du travail sont de prévenir le service médical du travail qui joue son rôle de conseil en matière de "debriefing" pour la victime et son entourage professionnel. Cet état réactionnel aigu en rapport avec le travail est un accident du travail et doit être déclaré comme tel.

³⁸ Pour la

Agressions déclarées en accident du travail

| | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Agressés | 29 | 32 | 29 | 40* | 34 | 31 | 31 | 36 | 35 | 37 | 42 | 33 |
| [dont femmes] | [1] | [4] | [2] | [5] | [6] | [8] | [4] | [7] | [3] | [10] | [13] | [9] |
| Agents ayant eu arrêt de travail / Agressés | 86% | 63% | 55% | 35% | 26% | 32% | 61% | 61% | 31% | 38% | 31% | 24 % |
| Nb jours d'arrêt | 466 | 483 | 172 | 730 | 303 | 379 | 504 | 267 | 457 | 422 | 578 | 289 |
| Nb témoins | 2 | n.d. | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | n.d. | n.d. |

* En 1993, un agent a été tué par balles.

5- FACTEURS DE RISQUE EN RAPPORT AVEC L'ORGANISATION DU TRAVAIL **AVENANT 2004 A LA FICHE D'ENTREPRISE**

Le contexte général

La conjoncture est devenue plus péjorative en 2003. Déjà à partir de juillet 2002 l'individualisation des services commerciaux électricité et gaz destinés aux consommateurs bientôt éligibles, au sens de la réglementation européenne, avait entraîné la séparation d'une partie des agents, de leurs collègues.

Cette séparation s'est poursuivie par l'individualisation de l'accueil des clients professionnels qui a rejoint la Direction commerciale particuliers et professionnels (DCPP) EDF et la Direction commerciale Gaz de France (DCG).

Séparé aussi l'accueil des collectivités locales rattaché à la Direction commerciale entreprises et collectivités locales (DCECL) EDF et à la DCG.

Nous examinerons plus loin comment l'externalisation de ces services par rapport à la DEGS a laissé pour compte les agents présentant un handicap professionnel.

Est survenu également en fin d'année le départ du Bureau central de conduite (BCC) pour le Centre adjacent situé en Seine et Marne qui prive l'unité de visibilité sur les mouvements d'énergie électrique et réserve l'intervention sur le réseau du centre de Villejuif à la supervision d'un service désormais externe. Faisant suite à la création d'un Bureau central de dépannage (BCD) dans le Centre adjacent de Saint-Mandé (le BCD de Villejuif ayant été lui même victime de la réforme de 1990 comme obsolète à l'époque), ce transfert accrédite l'idée chez les agents de Villejuif que leur centre, dont ils sont fiers et pour lequel ils s'investissent, serait le sacrifié de cette nouvelle réforme.

Plus que de la démotivation c'est un sentiment de dépression qui prédomine et qui fait craindre des atteintes à la santé dans l'année qui va suivre. En septembre 2003, le suicide d'un agent a spontanément été attribué à l'ambiance qui règne. Nous aurons l'occasion d'évoquer ce douloureux événement et d'en explorer le contexte.

Ces séparations de pans entiers du centre de Villejuif a symboliquement marqué l'entrée en vigueur de nouvelles donnes en particulier celles de la concurrence entre électricité et gaz ce qui contribue à troubler les esprits dans un type d'établissement (unité) où la mixité avait à l'époque de sa mise en place été présentée comme une richesse.

La perspective d'une éligibilité des clients particuliers dont la date de survenue est controversée a entraîné, au prétexte de cette future occurrence, des rumeurs de changement de la géométrie et du lieu de certains services témoignant d'une volonté d'anticiper sur les évolutions qui est jugée par certains comme prématurée.

Le terme de "rumeur" rend compte du fait qu'aucune certitude quant à la date et à la nature de ces changements n'existe et que l'opacité n'est toujours pas dissipée à ce sujet. Nous montrerons ci dessous le caractère perturbateur pour la santé de cette invisibilité des changements à venir.

Sentiments d'abandon, d'inutilité, d'imprévisibilité générateurs d'une grande inquiétude pour l'avenir sont majoritairement présents dans toutes les consultations médicales professionnelles.

Les rapports humains se dégradent entre l'exécution et l'encadrement mais aussi à l'intérieur des groupes de travail y compris techniques. Nous explorerons ces lignes de fractures et leur influence négative sur la santé.

Dans ce contexte très peu favorable il faut rendre hommage aux membres élus des CHSCT qui avec des moyens matériels et temporels limités tentent de maintenir vivant un débat social. Leur tâche devient de plus en plus difficile dans un contexte d'individualisation extrême des agents et d'opacité en matière d'évolution, leurs initiatives ont du mal à aboutir de ce fait.

La veille sanitaire de terrain

"Empêcher toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail" (article L 241-2 du code du travail), Cette mission réglementaire du médecin du travail devient de plus en plus délicate dans un contexte où convergent les effets de la situation de l'organisation du travail sur la santé des agents et

stratégies défensives de l'encadrement qui seront plus loin l'objet d'une description spécifique. Le rapport annuel 2003 reviendra plus précisément sur les difficultés de fonctionnement induites par des pratiques de management inappropriées perturbant le fonctionnement du service médical du travail. Malgré ces entraves à la veille sanitaire qui portent sur les visites médicales, l'observance des aménagements de poste, la réalisation des examens complémentaires, l'activité du service médical parvient toujours à maintenir une visibilité significative bien que celle-ci, du fait de ces pratiques perturbatrices, soit moins bonne en particulier pour le suivi individuel des sujets.

L'alerte de la communauté de travail

Le médecin a concentré son activité d'alerte dans les CHSCT. Ses interventions dans ces organismes mettent en évidence les dysfonctionnements et **constituent un complément indispensable à la fiche d'établissement**.

Confronté à la dégradation de la santé des agents engendrée par des mécanismes distincts liés à l'organisation du travail, le médecin du travail est intervenu au dernier CLCCHSCT sur ces questions, en particulier dans une déclaration remise en séance qui résume certains déterminants de la situation et est annexée à cette fiche d'établissement.

5-1 - ORGANISATIONS DU TRAVAIL D'AUJOURD'HUI ET ALTERATIONS DE LA SANTE³⁹

5-1-1 Le travail et la santé

En ce qui concerne l'influence de l'organisation du travail sur la santé deux modèles interprétatifs se complètent:

1. Celui de Karasek qui tient compte:
 - de **l'autonomie du sujet** (possibilité de disposer d'un espace d'expérimentation pour s'éprouver et chercher les voies de son développement, et pouvoir d'agir c'est à dire pouvoir se manifester comme humain et non comme un rouage)
 - du **soutien social** dont il dispose (possibilité ou non de bénéficier du soutien technique et de la compréhension de l'encadrement, de l'aide et de la solidarité des collègues. L'isolement dégrade la santé).
2. Celui de Siegrist qui fait intervenir:
 - la **reconnaissance** (équilibre entre la mobilisation et la rétribution)
 - et son inverse: le sentiment d'injustice et d'exploitation

5-1-2 Les organisations du travail aujourd'hui

De la production au service

Les organisations du travail sont en rupture avec l'organisation industrielle de type taylorien. Celle-ci reposait, dans un contexte de production prévisible, sur l'injonction, laissant peu de place à l'improvisation, de se comporter comme des rouages. L'organisateur du travail pouvait donc prétendre prescrire l'organisation dans le détail et traiter les salariés comme de purs exécutants.

La servicarisation du travail (évolution sur le mode du service) implique d'adapter l'activité au plus près des variations quantitatives et qualitatives de la demande. Il s'agit de piloter par l'aval le processus. Il en résulte que l'activité est de moins en moins effectuée sur ordre de l'encadrement et de plus en plus sous la pression directe du client ou de l'utilisateur.

Les appels à l'autonomie, à l'initiative, à la responsabilité, le désengagement des hiérarchies vis-à-vis des modalités d'organisation du travail découlent de la prise de conscience de l'encadrement de son incapacité croissante à prescrire le travail. L'organisateur a cédé la place au manager.

Des perspectives théoriquement positives pour la santé

³⁹ Ce chapitre fait de larges emprunts à la communication de P. Davezies : « souffrance au travail : le risque organisationnel » présentée à la séance commune de décembre 2003 des sociétés de médecine du travail de l'Île de France.

L'organisateur prétendait connaître le travail, le manager n'a plus cette prétention. Son bagage est constitué le plus souvent de savoirs décontextualisés, sans lien avec le contenu technique des activités qu'il doit encadrer. Il met en œuvre des outils de gestion et de fragments de sciences humaines qui lui servent de technologie politique. Le principe général de l'organisation est le "débrouillez vous" ce qui fait avant tout appel à l'intelligence des salariés.

Le contenu relationnel de l'activité de travail est devenu plus explicite. La question du sens de l'activité est plus présente. En effet, travailler dans une perspective de service suppose de se déterminer sur ce qui est bon pour celui que l'on doit servir.

De fait, le travail est devenu potentiellement plus intéressant du fait de la mobilisation de l'intelligence qu'il implique et des questions éthiques situées au cœur de l'activité. L'élément positif pour la santé est ici que l'investissement de l'intelligence et de la personnalité dans le travail sont requis par l'organisation du travail.

Ainsi est requise une réflexion éthique au cœur de l'activité. Il est fait appel au débat sur le travail, sur ses modalités et ses finalités où se confrontent la singularité de la mobilisation individuelle et la pluralité de conceptions du bien. L'activité prend donc un caractère de plus en plus collectif. L'activité éthique appelle donc une activité communicationnelle afin de permettre la construction d'accords normatifs susceptibles de cadrer la mobilisation et d'organiser la coopération et de prendre du temps pour réfléchir et pour discuter sur ce qu'on a fait hier, sur ce qu'on est en train de faire aujourd'hui et sur ce qu'on fera demain.

5-1-3 Les conséquences pour la santé

La montée des contradictions

Malheureusement l'organisation du travail ne se donne pas les moyens de son ambition.

Une entrave majeure est la conséquence du désengagement des hiérarchies vis-à-vis des modalités d'exécution du travail.

L'organisation du travail tente de contre-balancer ce retrait par un contrôle accentué généré par l'éloignement du métier, des responsables, allié à la montée en puissance des logiques financières.

Des indicateurs de plus en plus abstraits répercutent tout au long de la chaîne hiérarchique, sous la forme d'indicateurs comptables, les exigences de la rationalisation financière, entraînant une course permanente à la réduction des coûts et à l'accélération de la production.

Confronté à l'incapacité des managers à prendre en compte les dimensions de l'activité qui ne s'expriment pas en termes de valeurs marchandes, chaque salarié se trouve face à un double paradoxe :

- sur les modes d'évaluation
- sur la qualité du travail

Alors que l'ensemble des activités évolue vers les modalités d'organisation des services, alors que les dimensions qualitatives prennent une importance croissante dans l'activité, par un mouvement inverse, les modes d'évaluation purement quantitatifs, statistiques, comptables, les évaluations en terme de débit qui sont ceux de la chaîne taylorienne tendent à être appliqués à l'ensemble des activités.

Ainsi, des activités plus complexes sont évaluées avec les outils comptables conçus pour les activités élémentaires du travail sur chaîne. La pression temporelle réduit ou supprime les temps de préparation, d'anticipation, de discussions, d'études. D'où le sentiment de travailler pour hier, d'être constamment pris par l'urgence et de n'avoir pas de temps pour la réflexion et le débat. Dans ces conditions de pression à l'abattage et de restriction sur les moyens les salariés sont dans l'incapacité de maintenir la qualité de leur travail.

La qualité : un concept ambigu

Cette situation devient encore plus complexe du fait de l'existence de deux définitions contradictoires de la « qualité » :

- Une définition culturelle, celle de la bonne qualité, référée à des critères d'efficacité technique, de justice et d'authenticité
- Une définition managériale celle d'une qualité pour le marché et dans le temps du marché.

Pour le management de la Qualité Totale: l'excellence c'est le juste nécessaire. En faire plus qu'il n'est nécessaire pour vendre c'est gâcher des ressources collectives.

Alors que les exigences de qualité sont en même temps, toujours réaffirmées la qualité du travail des salariés est constamment dénigrée. Celui qui prétend faire plus, au nom des normes de son métier et de ses propres conceptions éthiques, celui là ne travaille pas pour le collectif. Il fait cela pour satisfaire des exigences personnelles. Il se fait plaisir. Il manifeste une attitude individualiste.

L'attitude de l'encadrement induit une dégradation de la qualité du travail. Les salariés sont en permanence incités à abrégé, à en rabattre sur la qualité au nom d'évaluations focalisées sur les indicateurs de débit, sur les délais de réponse, sur les temps d'attente et, au bout du compte, sur le chiffre d'affaire.

Le manager suggère de mettre en oeuvre les techniques qui leur permettent de « botter en touche » et de se débarrasser d'un client trop lourd et donc non rentable alors que celles ci sont considérées par les salariés comme des pratiques honteuses.

Il en résulte un sentiment d'amputation et de dégradation des activités. On assiste à la montée des exigences de reconnaissance du fait du mépris de l'investissement dans le travail, l'intelligence, les exigences éthiques.

Non seulement les salariés ont le sentiment de faire du mauvais travail mais ils ont des difficultés à en débattre du fait d'absence d'espaces d'élaboration autonomes en préalable au débat public avec le management.

Le rapport au travail se dégrade alors rapidement.

Seul face aux injonctions paradoxales, le salarié doit se débrouiller avec les entorses aux règles de son métier. Les valeurs communes disparaissent. Les repères communs du travail bien fait s'estompent. Le sentiment de valeurs partagées tend à se dissoudre.

Dans ces conditions les collectifs éclatent. On assiste à la disparition de la solidarité, de la capacité collective à affirmer le point de vue du travail face à l'abstraction croissante de la prescription. Pire encore, des dissensions surgissent entre collègues.

Les effets des contradictions sur la santé

Dans un contexte de désarroi et de souffrance le salarié manifeste une extrême sensibilité aux remarques de la hiérarchie, du public ou des collègues. Le sentiment de faire du mauvais travail domine.

Il est vécu sur le mode de l'indignité personnelle et suscite des réactions défensives qui aggravent la situation. Seule la démotivation peut protéger la santé. Ceux qui souffrent, ceux qui tombent malades, ce sont ceux qui ne laissent pas couler, ceux qui prennent malgré tout au sérieux les enjeux du travail dans des situations où ces enjeux sont écrasés par le déploiement des logiques marchandes.

Dans ces conditions l'activité n'est plus seulement une mobilisation de l'intelligence et une délibération éthique. Elle accède à une dimension politique : les tensions entre normes marchandes et normes sociales sont au cœur de l'activité. Elles relèvent des questions politiques les plus générales auxquelles sont confrontées nos sociétés. Mais elles sont affrontées, au travail dans l'isolement et vécues dans la honte comme témoignant de défaillances personnelles.

5-1-4 Des pistes de prévention

Des pistes infructueuses

Plusieurs approches préventives sont en théorie disponible en matière d'atteintes à la santé par l'organisation du travail. Ainsi les professionnels du psychisme proposent une prise en charge individuelle thérapeutique. Mais cela conduit souvent malheureusement à un approfondissement du processus d'individualisation et de psychologisation des salariés.

Du côté des directions d'entreprise: gestion du stress, développement personnel et de coaching sont des approches déconnectées des enjeux subjectifs de l'activité réelle et de ce fait sans effet positif⁴⁰.

⁴⁰ Lire à ce sujet : José Calderon, « L'implication quotidienne dans un centre d'appels : les nouvelles initiatives éducatives », in revue « Travailler » N°13, 2005.

Enfin, l'approche victimologique, en terme de harcèlement moral rencontre rapidement sa limite dans la mesure où le modèle vise un individu ponctuel coupé de son histoire comme des enjeux subjectifs de son activité et des conflits de logique qui traversent le milieu de travail.

Une clinique médicale appropriée

Seule une approche médicale clinique spécifique, telle que tente de le mettre en œuvre le service médical d'EGS Villejuif, est porteuse d'efficacité. Elle repose sur le constat que défendre leur santé mentale implique, pour les salariés, de saisir ce qui, dans leurs souffrances individuelles, fait potentiellement cause commune.

Elle a pour but de porter assistance pour permettre aux salariés en difficulté l'élaboration de leurs propres positions subjectives et de reconquérir la capacité à penser l'expérience du travail, à en discuter avec les collègues, à en soutenir les enjeux dans le nécessaire débat avec le management. Elle vise à ramener dans le registre de la conflictualité sociale les dilemmes que les agents vivent chacun comme un drame personnel.

5-1-5 La prise en charge de la maltraitance par le service médical du travail à EGS Villejuif

Il est rapporté au médecin des conduites de maltraitance en nombre plus important que l'année dernière. A chaque fois qu'il a l'accord du salarié, le médecin intervient auprès de l'encadrement. Ces conduites qui relèvent parfois du harcèlement (puisqu'elles perdurent après l'intervention du médecin) sont détaillées au chapitre concernant la situation de l'encadrement, situation également critique en matière de souffrance au travail. Les maltraitances ne cessent pas toujours, suite à intervention du médecin.

En deux ans, 11 certificats médicaux à l'appui d'éventuelles déclarations de dépression professionnelle ont été remises aux victimes. Ces certificats ne sont rédigés que dans les cas où il existe un lien direct et essentiel entre la dépression et le travail. Cela ne préjuge nullement que le travail puisse avoir une influence négative sur l'évolution d'un état dépressif ayant une origine extra professionnelle.

Le médecin du travail a rédigé en 2004 sept nouveaux certificats de dépression professionnelle. Ils ont été transmis en vue d'extension des tableaux de MP. Deux de ces dépressions ont été déclarées au CRRMP.

5-2 - LA VARIABILITE DES STRUCTURES, DES LIEUX ET DES SITUATIONS.

C'est actuellement un des éléments majeurs de souffrance pour les agents de la mission clientèle. Celle ci est majorée par l'obscurité des projets et les rumeurs persistantes que telle ou telle attitude ou déclaration de l'encadrement alimente.

Les rumeurs persistantes font état de la volonté du chef d'établissement de scinder l'accueil de la clientèle de sa gestion de façon à faciliter, dans l'avenir, le détachement des fonctions d'accueil vers le secteur commercial. La fonction technique clientèle faisant l'objet d'un regroupement partiel.

Le dernier état de la rumeur est que l'accueil téléphonique s'effectuerait sur un plateau unique situé dans l'immeuble du centre (avec une variante d'implantation sur le site de l'agence clientèle d'Ivry), alors que la gestion serait implantée sur le site de l'agence clientèle de Créteil. Les conséquences de cette politique immobilière et de son opacité sont développées au chapitre concernant l'interface clientèle.

Le même phénomène est retrouvé en ce qui concerne les Missions ORE et ORG en ce qui concerne la nouvelle réforme des mailles. Là encore l'imprévisibilité des évolutions a un retentissement significatif sur la santé.

En Septembre 2004 est intervenue une réforme importante de l'organisation de la Mission clientèle à EGS Villejuif. Ses conséquences en matière de santé sont regroupées ci-dessous.

MODIFICATION D'ORGANISATION DE LA MISSION CLIENTELE⁴¹

Un nouveau découpage structurel

Le découpage existant était un découpage géographique en 4 agences clientèle (Ivry, Créteil, Montgeron, Juvisy) regroupant les activités d'accueil, de gestion, de relève, de raccordement et d'intervention technique chez les particuliers en matière de distribution d'électricité et de gaz.

Le nouveau découpage se fait à la fois en fonction de l'activité et pour certaines d'entre elles en conservant le découpage géographique.

Existent actuellement :

- Un centre d'appels situé à Villejuif
- Des accueils « physique » situés à Ivry, Montgeron, Juvisy et dans le centre commercial de Créteil Soleil
- Des accueils « solidarité » situés à Ivry, Montgeron, Juvisy.
- Un plateau de gestion situé à Créteil
- Des services interventions comportant :
 - o Des entités d'intervention technique : (Ivry, Montgeron, Juvisy) pour les interventions de distribution pour tous les utilisateurs.
 - o Un « guichet » technique situé à Montgeron chargé de l'interface au nom de l'opérateur commun de réseau de distribution avec les fournisseurs de gaz et d'électricité dont EDF et Gaz de France
- Une entité de relève raccordement située à Juvisy (opérations de gestion de la relève et étude des branchements)

Un nouveau découpage managérial

Le découpage structurel n'est pas totalement homologue du découpage managérial. Celui ci institue les groupes responsables⁴² suivants :

- Accueil (centre d'appel)
- Gestion (plateau gestion et conseillers solidarité)
- Services interventions (guichet technique, Techniciens clientèles, assistants logistique)
- Relève-raccordement (traitement du processus relève, fraudes, conseillers techniques clientèle)
- Accueil physique

Les conséquences pour la santé du processus de réorganisation et de la nouvelle structuration

La mise en place

La mise en place a soulevé de nombreuses expressions de réticence des agents dans son principe mais aussi dans son application. Il a été en particulier signalé au médecin par des agents : les obscurités du projet et sa justification partielle sur des motifs non rationnel émanant d'une communication « informelle » (avenir du centre liée à son adaptation aux conditions nouvelles d'organisation de l'entreprise et de concurrence du marché : par exemple départ de l'accueil vers d'autres centres en 2007, possibilité de délocalisation de l'accueil téléphonique en Asie !). Les consultations du comité d'établissement auraient été plutôt formelles que le lieu d'une véritable négociation.

Il faut noter toutefois la différence entre des expressions individuelles de réticence et une relative docilité collective lors des relocalisations. Ces comportements sont décrits de façon plus générale par les spécialistes en psychodynamique du travail et ont fait l'objet du congrès international de psychodynamique du travail en 2004.

Les changements de lieu de travail

⁴¹ Les éléments de description s'appuient sur le document destiné au CMP du 09/03/04 et sur l'annuaire téléphonique qui pallie à l'absence de transmission officielle d'un organigramme nominal des nouvelles structures demandé par le médecin lors des CHSCT mais non encore parvenu à ce jour.

⁴² Il faut noter que le système constitué d'un management à deux niveaux : missions et groupes responsables connaît ici une évolution puisqu'il suppose 4 catégories de managers : responsable de mission, chef de GR manager de processus, manager de ressources.

L'affectation s'est effectuée par métier et c'est parfois plus la proximité géographique que l'intérêt du métier qui a guidé l'expression individuelle du choix des agents. L'affectation dans un métier conditionnant le lieu de travail c'est le critère professionnel qui a guidé l'employeur dans ces affectations. Toutefois dans un certain nombre de cas, sans que cela soit explicite, l'état de santé a été pris en compte.

Pour un certain nombre d'agents le changement de lieu de travail s'est accompagné d'une augmentation du temps de trajet ce qui outre la fatigue est générateur de trouble de l'économie de la famille (récupération et garde des enfants par exemple).

La césure entre l'accueil gestion et l'opérateur technique commun de réseau

la sectorisation géographique permettait encore des liens entre échelon technique et accueil clientèle en cas problème.

Actuellement la mise en place d'une distance entre accueil en particulier téléphonique et échelon technique (opérateur commun de réseau) entérine la rupture entre ce qui relève du secteur commercial et les interventions techniques anticipant sur l'ouverture du marché des particuliers. Les agents ressentent un sentiment d'étrangeté devant la formalisation de procédures jusqu'alors naturelles.

Le passage de la plurifonctionnalité à la monofonctionnalité.

Le nouveau découpage fonctionnel de l'accueil de la clientèle n'est pas neutre pour la santé. L'intérêt du travail s'en trouve diminué dans la mesure où la visibilité est limitée à un aspect de la relation clientèle. Auparavant, l'accueil et la gestion du dossier permettaient à l'agent un traitement complet de la situation. De plus la création d'un centre d'appel téléphonique c'est à dire l'exclusivité de tâche pose la question des aménagements de poste dès lors que celui ci ne serait pas totalement adapté à la santé de l'agent affecté à ce centre. Auparavant la plurifonctionnalité permettait en jouant sur la diversité des tâches d'aménager le poste dans la plupart de ses aspects en privilégiant telle ou telle tâche. Cet aménagement est rendu plus difficile dans le contexte actuel et il n'est pas exclu de devoir recourir à des reclassements après inaptitude au poste de travail. La question de l'âge des opérateurs devient un incontournable. Les documents⁴³ sur l'astreinte importante en matière de charge émotionnelle et cognitive, dont les liens avec les TMS sont bien connus, et les nouvelles initiatives éducatives mises en place dans ces situations de travail⁴⁴ mettent en évidence l'existence d'un turn-over important des opérateurs et la nécessité de confier ce genre de tâches à des opérateurs jeunes. Des embauches ont été effectuées en fin d'année 2004 pour compenser l'âge moyen élevé des opérateurs.

L'installation du centre d'appel téléphonique

La récupération des « marguerites » existant sur les anciens accueils téléphoniques ne favorise pas l'isolation phonique. Par contre la nature du bâtiment a restreint la taille du local à une juxtaposition de plusieurs plateaux au même étage ce qui est positif. Toutefois l'absence de traitement des surfaces plafond, vitres, l'air conditionné très imparfait en particulier en matière de degré hygrométrique sont un réel handicap pour le travail sur écran. Les niveaux mesurés par le médecin du travail (niveau équivalent sur plusieurs heures) montrent des niveaux supérieurs aux 50 dBA recommandés (60 dBA). Dès réalisation des isolations phoniques de nouvelles mesures seront effectuées.

L'élargissement des secteurs d'intervention technique

Du fait de la disparition de l'échelon technique de l'agence de Créteil dont les structures ont été amalgamées avec celles de l'agence d'Ivry, les secteurs d'interventions de cette agence sont plus étendus ainsi que ceux de l'agence de Montgeron qui a récupéré aussi une partie du secteur. Pour Ivry, les déplacements sont rendus plus difficiles en particulier à cause de la répartition du territoire des deux côtés de la Seine. Cette caractéristique est à prendre en compte dans le calcul du poids de l'activité.

Des recommandations du SST

Avant la mise en place des nouvelles implantations, un document, joint en annexe, décrivant les contraintes et conseillant des aménagements a été rédigé par me médecin du travail.

⁴³ On consultera en particulier la note documentaire ED 108 de l'INRS sur les centres d'accueil téléphoniques.

⁴⁴ On se reportera également à : José Calderon, « l'implication quotidienne dans un centre d'appels : les nouvelles initiatives éducatives » Revue « travailler » N° 13, 2005. étude réalisée par immersion en 2002-2003 avec les travailleuses d'une plate forme téléphonique du secteur de la distribution énergétique.

5-3 - LE RECOURS A LA SOUS TRAITANCE

Les processus de sous-traitance sont majorés d'année en année.

La relève des compteurs d'énergie est maintenant presque entièrement sous traitée à des entreprises extérieures. La reconversion des derniers releveurs statutaires n'est pas sans difficulté.

Des phases techniques sont maintenant effectuées en sous-traitance (pose des conduites d'énergie). La qualité des actes techniques en matière de protection de la santé des opérateurs et des tiers n'est pas toujours parfaite.

Ainsi, l'élimination des débris de fourreaux en amiante ciment cassés ne serait parfois pas conforme à la règle et ceux ci seraient parfois ré enfouis. Enfin la sous-traitance du remplacement de compteurs VPE n'aurait pas toujours tenu compte de la présence de joints en amiante composite (voir le chapitre risques environnementaux). Cela n'est pas conforme aux chartes de l'Entreprise en matière de politique de santé sécurité et de développement durable.

Alors que la politique d'EDF en matière de santé sécurité a mis parmi les cinq premiers thèmes choisis la santé et la sécurité des intervenants extérieurs, aucun bilan n'a été porté à la connaissance du médecin du travail dans l'unité sur les accidents du travail des sous traitants.

5-4 - LES VARIATIONS DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Déjà élevée l'an dernier, la charge de travail est décrite comme en forte augmentation par les agents dans toutes les missions. Cette situation est à la convergence de plusieurs causes.

Une diminution constante des effectifs pour toute les missions générée par des mécanismes divers.

Nous avons décrit plus haut ce que ce phénomène génère pour la santé des personnels techniques au chapitre portant sur l'astreinte.

Pour les autres services les conséquences reposent aussi sur d'autres mécanismes convergents.

Pour les services mutualisés (tâches regroupées sur un même service pour plusieurs unités) cette mutualisation des tâches se fait toujours sur un nombre de salariés inférieur à la somme des services anciennement séparés.

Pour l'accueil clientèle "particuliers" le phénomène de diminution des effectifs touche le secteur accueil et le secteur technique.

- Les départs ne sont pas totalement remplacés. Les embauches quand elles surviennent ne résorbent pas immédiatement la surcharge si elles se font à l'extérieur puisque les nouveaux embauchés ne commencent à devenir efficaces qu'après formation.
- La charge est majorée par les dysfonctionnements découlant par exemple de la diminution des capacités techniques de réponse ou l'allongement du temps d'attente au téléphone.
- Les postulations venant d'autres centres deviennent plus rares du fait des conditions de travail dégradées. Dans le même temps, pour ces mêmes raisons les agents en place cherchent à partir.

Dans le secteur de l'accueil clientèle des professionnels rejoignant le secteur commercial électricité le phénomène d'érosion par départ, un temps encouragé, a été contenu, au prix de plusieurs atteintes à la santé des agents, finalement en bloquant tout départ avant la dissolution du service et en privilégiant le transfert sur le site de la rue d'Avron

5-5 - L'EVALUATION INDIVIDUELLE DES AGENTS

| |
|------------------------------|
| L'impact sur la santé |
|------------------------------|

L'hétérogénéité des évaluations est encore plus nette cette année .Comme nous l'examinerons dans le chapitre réservé à la position d'encadrant, il existe parfois un tel décalage entre la description de la réalité par l'agent et ce que peut en percevoir l'encadrant que cette évaluation qui devrait déboucher sur

une compréhension en vue d'une amélioration réciproque s'achève parfois sur le constat de positions opposées irréconciliables.

Des pressions de l'encadrement sur l'agent sont décrites pour lui faire reconnaître au moins théoriquement le bien fondé de l'évaluation en signant le document. Il a été même rapporté des pressions faites sur certains agents pour que l'entretien débouche sur une candidature forcée à un changement de filière.

A ceci il faut ajouter un moratoire décidé par le chef d'établissement sur le volume des avancements et le moment de leur annonce qui a permis aux agents toutes les interprétations.

5-6 – SITUATIONS SPECIFIQUES

5-6-1 Conditions de travail et âge

La question de l'âge des agents devrait soulever un intérêt soutenu des responsables de l'unité. Deux types de situations de travail sont ici à considérer.

Comme nous l'avons déjà évoqué dans la première rédaction de la fiche d'entreprise, dans la mesure où le maintien à des postes d'exécution technique était plus prolongé que par le passé du fait du changement du mode de management il fallait s'attendre à des atteintes à la santé pour des raisons d'usure ostéo articulaire pour les agents les plus âgés.

Déjà nous avons signalé l'incidence importante des atteintes vertébrales dégénératives arthrosiques. Apparaissent dorénavant des atteintes de gonarthrose souvent fémorales patellaires (arthrose rotulienne) extrêmement pénibles pour les agents. La fatigabilité du travail physique, la moins bonne tolérance au rythme des astreintes relève du même phénomène.

La seconde situation de travail à considérer est celle de maintien en interface téléphonique exclusif d'agents de plus de 40 ans. Toutes les références disponibles en particulier celles de l'INRS indiquent la pénibilité de ce type d'activité, l'intense turn over de salariés et la nécessité de leur jeune âge pour répondre à l'astreinte physique et mentale que présente cette activité. Y compris dans les structures commerciales nouvelles cet aspect n'a pas été pris en compte. Le personnel est en moyenne plus âgé que souhaitable et l'emploi n'est pas labile. Il en résulte des situations de travail insatisfaisantes au plan de la santé avec des épuisements temporaires de certains opérateurs et des troubles musculo squelettiques.

C'est en partie à cette imprévisibilité en matière de gestion des emplois qu'il faut imputer la prescription des aménagements de postes de plus longue durée. C'est la veille médicale et sa traduction en terme d'aménagement de poste qui pallie à l'incapacité prévisionnelle de l'organisation du travail.

5-6-2 La situation de l'encadrement

Par situation de l'encadrement nous décrirons des mécanismes communs aux agents en position de "management"

C'est une position difficile à la convergence de deux situations:

- L'une générale induite par le système managérial lui même et qui est décrite dans le préambule à ce chapitre
- L'autre due aux contextes: celui général de l'entreprise, celui particulier du secteur d'activité (DEGS), celui de l'établissement.

En préambule, la position du médecin du travail en référence à cette situation est elle aussi délicate

- dans la mesure où il estime que l'action de l'encadrement va à l'encontre de l'intérêt de la santé des autres agents, il doit la décrire et en signaler les effets, voire prendre des décisions pour prévenir les atteintes à la santé des sujets.
- Et en même temps il doit considérer l'encadrant comme sujet pouvant souffrir de la situation soit consciemment, soit inconsciemment (mécanismes défensifs) et lui porter assistance.

L'influence du système managérial, décrite plus haut, consiste à privilégier l'économique sur toute autre considération en particulier celle fondée sur la valeur du travail et la réalité de l'activité. Nous avons décrit à ce sujet comment le terme qualité recouvre deux acceptions, celle de l'agent d'exécution: le travail bien fait, celle du manager: pour le marché et dans le temps du marché.

Dans ce contexte, le travail du manager c'est d'atteindre l'objectif de "qualité" avec les moyens alloués. La variable d'ajustement c'est la modulation de la charge de travail des subordonnés et leur strict contrôle sur des critères essentiellement comptables. Pour cela il n'y a pas forcément besoin de connaître la nature du travail, d'avoir des connaissances sur l'activité des agents. Au contraire prendre en compte la réalité de l'activité serait un handicap pour le manager. D'où une *stratégie défensive* de l'encadrement décrite depuis une dizaine d'année et nommée "dénier de la réalité" dont une des moteurs est le "dénigrement péjoratif de la parole" des agents d'exécution ("ils racontent n'importe quoi", "ils cherchent à en faire le moins possible"...)

Même si leur rôle n'est pas aisé, dans ce contexte, mieux vaut être un jeune cadre issu de l'école qu'un cadre issu du terrain qui va devoir refouler la réalité qu'il est mieux à même de percevoir. La rotation rapide des managers a la même finalité. Au passage et bien qu'elle n'accède pas au statut de manager, la situation de la maîtrise de proximité est particulièrement délicate puisque en général son origine et sa distance au terrain ne lui permettent pas d'occulter les réalités de l'activité. Certains, peu nombreux, produisent un double langage sans illusion dans lequel l'impuissance à changer les choses, les idées reçues sur le sort favorable des agents statutaires justifient une revendication de "neutralité". La plupart, font remonter les difficultés mais souffrent d'une part de l'absence fréquente de prise en compte de ces retours et, de ce fait, de la relative inimitié des agents d'exécution qui attribuent l'absence de prise en compte à une supposée passivité de la maîtrise.

L'entreprise est théoriquement vouée à la privatisation. Cette perspective inquiète de façon importante les cadres de l'entreprise. Cette inquiétude porte sur l'avenir de l'entreprise. Deux attitudes se confrontent. Une minorité de cadres s'oppose à ces évolutions. Par exemple, une de leurs expressions est un rapport anonyme national qui décrit les conséquences néfastes d'une privatisation. Dans leur grande majorité, toutefois, considérant que la privatisation serait inéluctable, l'encadrement tente de mettre l'entreprise "en ordre de bataille" pour gagner "la bataille de la concurrence" et sauver l'entreprise. Cette interprétation catastrophiste de la situation "de guerre" justifierait de consentir à des sacrifices.

Cet état d'esprit est parfaitement décrit par C. Dejours dans son ouvrage "souffrance en France" sous la dénomination "d'idéologie défensive du réalisme économique". Cette posture, qui relève de l'aliénation sociale, justifie des comportements que le cadre peut parfaitement juger comme immoraux mais qui sont justifiés, à ses yeux, par la situation.

Le mensonge, la menace, le mépris, la prise de risque, la tricherie sur les indices ne sont plus que l'expression du "devoir". Ne pas y consentir s'est risquer de passer pour un incompetent aux yeux des autres cadres.

Le risque pour la santé de l'encadrant est ici celui de la mise en doute par celui-ci du contexte et de la perception de son comportement au regard des rapports sociaux normaux et de la morale ordinaire. Le renforcement de cette posture est ici obtenu par la "communication" managériale et par la pression du groupe entretenues lors des réunions de cadres.

Lorsque, du fait des circonstances (par exemple s'il est mis en cause pour assumer les conséquences de cette politique) le cadre devient lui-même la victime du système qu'il a contribué à mettre en place, l'effet sur sa santé peut être destructeur.

Qui n'émarge pas ou ne feint pas d'émarger à cette posture est immédiatement exclu. Il faut ajouter que parfois, cette stratégie de management rencontre des personnalités particulières naturellement portées à adopter le comportement adéquat. Mais aussi, à l'inverse, sans franchement s'opposer, certains font preuve de retenue dans l'application des mesures les plus extrêmes.

Ce phénomène est exacerbé dans le contexte de la DEGS où cette mise en situation "de défense" présumée de l'entreprise passe par un appauvrissement progressif de ce secteur, à la fois économique,

mais aussi en ce qui concerne la nature même du travail, les compétences et les effectifs y compris celui des cadres. Cet appauvrissement doit être librement consenti puisqu'il est sensé profiter à d'autres Directions, les Directions commerciales, mieux "gréées" pour mener "l'offensive" contre la concurrence. L'impossibilité pour la plupart des agents d'exécution d'accepter ce qui s'oppose frontalement à ce qui faisait la base de leur rapport au travail (le fonctionnement de leur unité dans un esprit de service public, l'émulation avec les autres unités, la mixité gaz et électricité, la qualité de leur vie au travail) engendre un fossé de plus en plus large avec l'encadrement, renforçant d'autant sa posture défensive.

Le renforcement local de cette position est la conséquence de la mise en place, dans l'unité, d'une politique de construction d'invisibilité sur l'avenir, sur les changements et leurs conséquences pour la santé. Cette construction vise à souder le collectif managérial autour d'un projet de réification des agents dont l'individualité humaine est niée. Ils deviennent les instruments d'une politique, des objets et non des sujets.

La mise en place d'une politique de santé sécurité nationale, qui appelle à un renversement des valeurs au profit de la dignité des personnes, de leur santé et de la prévention des risques pour la santé au travail, arrive dans un climat où elle peut être interprétée par l'encadrement comme un alibi de bonne aloi pour la tête de l'entreprise et appliquée en trompe l'œil sans véritable intention de s'y conformer. Les principes qu'elle préconise s'opposent en effet, point par point, au comportement au jour le jour de nombreux managers. L'appliquer c'est se mettre en difficulté.

Ceux qui s'opposent par vocation (représentants du personnel) ou par fonction (médecins du travail) à cette construction d'invisibilité des conditions de travail et de leurs effets sur la santé sont devenus des gêneurs. Il faut entraver la visibilité dont ils disposent. Certains cadres participent à ce projet en toute bonne foi.

Dans cette situation en spirale descendante pour les conditions de travail et la santé, les antagonismes se renforcent, les dérives sur les doctrines et les procédures se perpétuent dans le secret et le ressentiment augmente. Les conditions sont réunies pour que surviennent des événements de santé sérieux. Ceux ci pourraient prendre la forme de passages à l'acte auto ou hétéro agressifs (suicides ou agressions entre agents) ou des accidents graves du travail ou de tiers.

5-6-3 La situation des agents handicapés et de ceux dont le poste fait l'objet d'une demande d'aménagement

La situation de handicap, que celui ci soit passager (réadaptation progressive au poste de travail) ou plus pérenne (situation de handicap interne (pers 268) ou reconnue à l'extérieur par la COTOREP) ne sont pas toujours, selon les témoignages, considérées par l'encadrement comme des situations relevant d'aménagements de poste.

Les agents qui bénéficient de prescriptions rapportent des considérations péjoratives de l'encadrement sur la licéité ou la pertinence des prescriptions du médecin du travail. Cela témoigne sans doute en partie de la gravité de la posture défensive pour certains encadrants. Il est à signaler que des retenues sur salaire proportionnelles à l'incapacité, en particulier en temps de travail ont été prévues par l'employeur.

Ces actes que relatent les agents, souvent déjà fragilisés par les atteintes à leur santé ou leur handicap, retentissent de façon très négative sur leur santé. C'est leur maintien dans une activité professionnelle et parfois leur dignité qui sont en jeu. On comprendra qu'il y a lieu de craindre leur réaction à ce qu'ils considèrent très fréquemment comme une injustice.

Certains évoquent à ce sujet une situation de « double peine » celle du coup du sort qui les affligent de la maladie ou du handicap aggravée par celle de l'incapacité dans cet établissement de considérer avec équité leur situation professionnelle.

Ce signalement de dérives est caractéristique du relatif refus d'adapter le travail à l'homme dans le contexte de l'établissement, ce qui est pourtant un des principes explicites de la Politique de santé sécurité de l'entreprise et un des fondement du système de prévention (article L 230-2 du code du travail). Cela pose la question du respect du droit et des règles internes dès lors que se perpétueraient

des conduites de management qui y porteraient atteinte. Ces pratiques auraient également pour finalité d'atteindre à l'indépendance du médecin du travail et d'entraver son exercice. On peut légitimement s'interroger sur l'efficacité des garanties réglementaires et contractuelles destinées à empêcher de telles dérives.

Prescrire des aménagements de poste n'a jamais été simple mais la situation est devenue très complexe en 2004 à EGD Villejuif dans la mesure où dans un certain nombre de situations l'agent inadapté même temporairement est souvent l'objet d'un désaveu, d'un ostracisme, voire d'une répression.

La partie visible de ces comportements, contraires à l'éthique de l'entreprise, concerne une partie des agents victimes de handicap reconnu par la COTOREP compromettant leur productivité. Ainsi certains agents pour lesquels a été prescrite une adaptation de la charge de travail par diminution de l'horaire hebdomadaire de travail ont été victimes de retenues sur leur salaire. Cet acte qui tranche avec les usages de l'entreprise, jusqu'alors, n'est pas conforme à la politique affirmée d'adaptation des postes afin de permettre l'emploi des personnes handicapées à EDF-GDF objet d'un accord d'entreprise qui a comme contrepartie l'absence d'obligation d'emploi des handicapés à hauteur de 6% de l'effectif et une dispense de la taxe AGEFIPH, ainsi qu'avec les dispositions de la Politique santé sécurité EDF qui s'engagent, en particulier, à : *« faire du mieux être de chaque femme et de chaque homme de l'Entreprise une préoccupation quotidienne au même titre que la performance économique, le respect de l'environnement et la satisfaction de nos clients et prestataires. Si malgré nos efforts, l'accident ou la maladie survient, notre éthique nous commande de réagir avec le souci de parvenir à une réinsertion optimale voire une réparation »*. La retenue sur salaire ne peut être compensée par aucune disposition de l'assurance maladie du régime spécial de sécurité sociale des industries électriques et gazières. Or, le régime général de sécurité sociale prévoit une compensation à la perte de salaire dans le cadre de l'invalidité dont relèveraient, sous réserve des procédures administratives et médicales, ces agents.

On peut également s'interroger sur le fait que ces décisions ne concernent que quelques uns des agents pour lesquels ont été prescrits de semblables aménagements.

Quatre avis du médecin du travail ont été contestés par le chef d'établissement auprès de l'Inspection du travail dans le cadre de l'article L 241-10-1 du code du travail. Deux de ces avis concernaient la situation décrite ci dessus. La validité de ces aménagements de postes a été confirmée par l'Inspection du travail. Il est à noter que les aménagements de postes en 2004 sont des aménagements en volume et en nature comparable à ceux des années précédentes comme le démontre le tableau ci dessous.

| Type d'aménagement (Nb d'agents) | 2002 | 2003 | 2004 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Aménagement d'horaire toute nature | 83 | 64 | 31 |
| Tout type temporaire | 129 | 124 | 86 |
| Tout type longue durée | 16 | 20 | 20 |
| Toute type toute nature | 145 | 144 | 106 |

L'attitude dans ce domaine n'est donc pas motivée par une augmentation importante des aménagements de poste et il faut se poser la question de l'incapacité de ce type de management à prendre en compte les réalités de santé dans le cadre de la gestion de l'établissement.

5-7 - LA SITUATION D'INTERFACE AVEC LA CLIENTELE

5-7-1 La réception physique et téléphonique et la gestion de la clientèle particulière

Postes concernés : chargé clientèle, conseiller clientèle (96 femmes - 28 hommes)

L'organisation des tâches et de l'espace

La mission clientèle a été l'objet d'une réforme de structure importante décrite ci dessus.

Le vécu des agents

Une charge de travail trop intense dans un contexte de réification des salariés

Le vécu des agents est très douloureux en matière de travail. Les manifestations de souffrance au travail, les éléments dépressifs dont témoigne la prise très fréquente de psychotropes de toute nature sont massives.

Comme l'aurait dit un responsable en réunion de service « *il est normal qu'un chargé clientèle soit épuisé le soir en rentrant chez lui puisqu'il est payé pour ça* ». Cette conception qui n'a rien à voir avec une conduite normale d'entreprise et serait en rupture avec toutes les règles transmises par les Directions de l'entreprise en matière de comportement vis à vis du personnel, résume la situation.

Traité comme des objets, astreints à un travail répétitif intense qui ne permet plus une relation clientèle de qualité, les agents décrivent leur situation comme sans espoir. Les affectations au téléphone dépassent même les temps de la convention collective de la branche des services. La possibilité de bénéficier de pauses dépend entièrement de la pression du travail. Alors que précisément c'est lorsque le travail est plus intense que les pauses sont nécessaires c'est au contraire dans les moments de creux d'activité qu'elles sont le plus facilement accordées. . Le retentissement sur la vie hors travail est très fréquemment signalé.

Au carrefour des contradictions

Confrontés à cette charge de travail irréaliste, au désintérêt d'un tel travail, au mépris ressenti des personnes, les agents d'interface déclarent avoir en outre à gérer parfois la carence des services techniques clientèle dont les moyens sont eux aussi quelquefois insuffisants pour assurer un service approprié à la clientèle. Temps d'attente élevé au téléphone et délais d'intervention technique allongés convergent vers des rapports tendus avec la clientèle et accroissent encore la pénibilité du travail. Des cahiers d'agression ont été mis en place.

L'incertitude et la rumeur

Aucune information officielle n'est disponible sur l'avenir à court terme de la Mission clientèle. Les propos des responsables accréditent l'hypothèse d'une réforme du service pour répondre à la future géométrie de la DEGS. Les agents sont incrédules sur l'incapacité de leur encadrement à prévoir les évolutions. Ils interprètent cette obscurité sur les évolutions comme une manœuvre destinée à construire une invisibilité qui ne leur permet pas de réagir collectivement à des changements vécus comme imposés. Chacun(e) en est réduit aux hypothèses et réagit en fonction de sa personnalité ou de son état de santé aux rumeurs. Quoiqu'il en soit, cette situation est porteuse d'altération de la santé du fait des incertitudes qu'elle génère en terme de trajet et d'organisation de la vie familiale. Pour certains qui ont accédé à la propriété loin du territoire le choix de lieu de travail a découlé de leur situation. La remise en cause de ces proximités est pour eux (elles) ingérable familialement et pèsera lourd dans les conséquences professionnelles des changements.

Les effets sur la santé

Dans ce secteur la santé au travail est par conséquent en involution.

Certain(s) cèdent au fatalisme se démotivent et en font selon eux (elles) juste assez pour éviter les ennuis, en attendant la retraite ou des jours meilleurs. Pour le médecin cette démotivation est pathologique, toutefois elle est parfois la seule façon de se défendre contre une organisation du travail qui ne permet plus de construire sa santé au travail.

D'autres, au contraire, vivent cette situation comme dramatique et continuent à tenter de faire ce qu'ils (elles) considèrent comme leur travail malgré les obstacles et l'imprévisibilité.

Les manifestations pathologiques alors sont très nombreuses dans ce contexte dégradé. Elles sont le plus souvent représentées par des troubles du sommeil (insomnies d'endormissement ou de réveil prématuré) qui par leur retentissement physiologique vont majorer les autres pathologies. Les manifestations habituelles de souffrance au travail sont massives (C'est une verbalisation au cours de l'entretien clinique d'une douleur morale en relation avec le travail, englobant parfois des éléments de somatisation). Les dépressions professionnelles, c'est à dire les dépressions uniquement en rapport avec le travail ont été en 2003 au nombre de 6 (11 depuis 2002) et ont donné lieu à rédaction d'un certificat médical à l'appui d'une éventuelle déclaration de maladie professionnelle. Les cas d'états réactionnels aigus en rapport avec le travail limités jusqu'alors aux conflits avec la clientèle sont

également actuellement en rapport avec des conflits aigus avec l'encadrement liés à des divergences sur l'évaluation ou les modifications de leur poste de travail, voire avec des instructions que les agents considèrent comme contraires à leur éthique professionnelle.

Les premiers mois de l'année 2004 confirmaient la persistance de la souffrance au travail à EGD, en premier lieu à la mission clientèle, et de ses formes extrêmes (trouble du sommeil, dépressions réactionnelles). A partir d'octobre 2004 la nature des effets de l'organisation du travail sur la santé psychique s'est modifiée. Dès lors que la réforme de la mission clientèle s'est mise en place nous avons pouvoir observer de nombreuses manifestations de retrait professionnel (codifié dans VMSM sous la rubrique démobilisation professionnelle). Les agents concernés limitent leur engagement au travail au strict nécessaire et se réorientent vers leur vie extra professionnelle. Ce constat est également fait dans les autres missions à partir de la même époque. Dans l'expérience presque trentenaire du médecin à EDF-GDF ce constat est nouveau. Certes le soulagement paraît immédiat mais sa pérennité pourrait n'être que passagère. Ce désinvestissement peut-il perdurer au long terme ? Quel est son coût psychique ? Quelle conséquence pour une entreprise dont la qualité reposait jusqu'alors sur l'engagement personnel de chacun de ces membres ?

Pour amender ce constat il faut noter la survenue d'un accident du travail réactionnel à un conflit interpersonnel encadrement- exécution et trois dépressions professionnelle réactionnelles à des décisions de management.

5-7-2 Situation d'interface avec la clientèle et violence⁴⁵

Les conseils du médecin du travail, en matière de prévention des conséquences des agressions (groupes de parole et d'analyse) ne sont pas suivis. Ils étaient destinés à compléter le recours à des formations fondées sur le comportement organisées par l'employeur dont le risque est celui du renforcement de la culpabilisation individuelle en cas d'agression. Ce risque n'étant, de ce fait, pas pris en compte le médecin déconseille par conséquent ces formations.

Les accidents du travail qui relèvent des agressions verbales ne sont pas déclarés officiellement du fait de la mise en place de « cahiers d'agression verbale ». Suite à des pressions sur des victimes pour éviter d'avoir à considérer de tels accidents en accidents du travail, le médecin a été dans l'obligation de rappeler les règles au chef de service (lettre en annexe).

Malgré ce rappel, des difficultés sont survenues pour rédiger des déclarations officielles d'accident du travail suite à agressions. Le médecin du travail a été tenu à l'écart de la prise en charge « thérapeutique » de ces accidents qui s'effectue donc sous la responsabilité exclusive de l'employeur dans la mesure où ce dernier dirige les salariés vers des thérapeutes qu'il rémunère. Ces pratiques sont en contradiction avec les politiques nationales de prise en compte de ces questions.

L'absence de prévention de ce risque du côté de l'organisation du travail, les difficultés de déclaration de ces agressions comme accidents du travail, le refus de considérer les conseils du médecin du travail, le détournement thérapeutique par l'employeur majoreraient notablement ses responsabilités en cas de conséquences des agressions pour la santé des agents.

Une agression est survenue à la boutique du Centre commercial Créteil Soleil deux agents ont été l'objet de violences d'une cliente irascible en février 2004. Une attaque à main armée est survenue en octobre 2004 dans une autre agence clientèle. Une dizaine d'agents ont été concernés. Certains souffrent encore de séquelles.

La prise en charge thérapeutique a été dans les deux situations influencée par l'employeur qui, sans avis du médecin du travail, a, sous sa responsabilité exclusive, adressé des agents à un organisme de traitement psychologique. En février, le médecin du travail a été tenu à l'écart de la procédure, une des victimes allant consulter son médecin traitant a été inscrite en accident bénin, une victime a été dirigée vers un organisme de soins rémunéré par l'employeur, sans avis médical et inconnu du médecin. Le

⁴⁵ Pour la DEGS

responsable du service a refusé de laisser le lendemain un des agents venir consulter à sa demande le médecin du travail. Le médecin a du se déplacer auprès de la victime. Le désaccord du médecin a été exprimé en CHSCT.

6- FACTEURS DE RISQUE EN RAPPORT AVEC L'ORGANISATION DU TRAVAIL **LA SITUATION ACTUELLE**

La situation est marquée par de grandes incertitudes. L'ampleur de la réforme n'est pas perçue dans sa totalité par les agents. La perplexité et pour certains l'inquiétude sont fréquemment rencontrés. Les défauts d'information sur les évolutions alimentent la méfiance sur le peu qui est dit.

L'organisation du travail apparaît aux yeux de nombreux agents soit incohérente soit machiavélique :

- Incohérente du fait que les décisions, incomplètement justifiées par les organisateurs, paraissent techniquement conduire l'établissement au désastre. Les tenants de cette interprétation décrivent à loisir des exemples de dysfonctionnements de cet ordre. L'impression de malaise que donne parfois l'encadrement, que les agents d'exécution qui doutent de la cohérence décrivent comme incapable de justifier des actions demandées, renforce leur interprétation.
- Machiavélique car pour d'autres l'incohérence n'est qu'une tactique, le but étant de détruire l'entreprise pour favoriser sa « vente par appartements » par le biais de la sous traitance et de l'intérim. Ce qui faisait la force de l'entreprise résidait, selon eux, dans la cohésion interne entre les énergies, les services et les agents. Ce serait à cette cohésion que s'attaque l'organisation.

Dans cette ambiance particulièrement délétère, ceux qui par fonction cherchent à mettre en lumière ce qui en découle sont l'objet d'une répression tout à fait explicite. Dire que ce qu'on observe ne va pas dans le sens de la santé, que la prévention manque de professionnalisme, que les règles de droit et les accords collectifs ne sont pas appliqués entraîne des représailles. Les rapports annuels du SST témoigneraient de cela si besoin.

Plus précisément on peut regrouper l'impact de l'organisation du travail autour de 4 grandes catégories

1- Ce qui serait du rapport au contenu du travail : ce qui relève de l'évolution des métiers, de sa complexification, des nouvelles compétences requises, des incertitudes, des problèmes d'insécurité, de sa finalité, de son utilité ...

2- Ce qui serait du rapport aux conditions organisationnelles du travail : (les difficultés relevant de l'activité, surcharges, intensification, réduction des marges de manœuvres, des initiatives, poids de la prescription excessive...)

3- Ce qui serait du rapport aux conditions sociales de réalisation du travail (la question des hommes en situation de travail, le fonctionnement des collectifs, la tendance à l'individualisme, les problèmes de communication, la réduction des espaces de débats sur le travail, les conflits interpersonnels...)

4- Ce qui serait du rapport aux modifications contractuelles du travail (domaines divers du type : conséquences de réformes de structures, les changements d'affectation imposés, la remise en cause de rémunérations complémentaires, de taux d'activité, d'évolution professionnelle ...)

1- Ce qui serait du rapport au contenu du travail

Cet aspect est surtout présent pour la mission clientèle en ce qui concerne les agents d'accueil (passage de la plurifonctionnalité à la monofonctionnalité) dont le périmètre de professionnalité se restreint ainsi sans aucun argumentaire professionnel. L'incertitude sur les évolutions de tous les

métiers (le passage en maille une d'astreinte) et celles de l'entreprise ne permettent plus de soutenir une motivation déjà atteinte par la nécessité d'échapper à la souffrance au travail générée par la culpabilité de ne pas s'opposer à la destruction de ses valeurs professionnelles. On constate cette attitude exprimée explicitement chez des agents ayant à effectuer plus de 10 ans de travail avant la retraite.

la démotivation (volonté de démobilisation) augmente d'année en année. Elle commence à se noter en toutes les thématiques concourent à ce vécu.

Deux phénomènes convergent :

Pour l'interface clientèle la mono activité exclusive de téléphone aberrante en soi qui rend le contenu du travail extrêmement monotone et épuisant.

Pour les métiers techniques le « rétrécissement » des activités techniques créatives au profit de la sous traitance avec deux aspects distincts :

- Pour les TIC (ex PI) l'impossibilité de consacrer du temps du fait d'un travail sous contrainte de temps « au rendement »
- Pour les monteurs et plombiers une sous traitance massive pour préparer la restriction des métiers à l'exploitation (surveillance des sous traitant et dépannage) (voir la question de l'astreinte)

La démobilisation gagne du terrain plutôt du côté des métiers techniques dont toutefois certains agents sont du côté de la souffrance sous forme d'un ressentiment exprimé

Pour l'interface clientèle sur Villejuif, pas de démobilisation mais des souffrances intenses avec de véritables dépressions. Un mouvement, intéressant de jeunes opérateurs, vers une refondation de collectifs de défense (à l'occasion d'une « malencontreuse » commission de discipline). Rédaction pour ce secteur d'une alerte sanitaire de risque psychosocial (jointe) début 2006 sur les constats 2005 mise à l'ordre du jour du CHSCT et débattue sous la pression des opérateurs.

2- Ce qui serait du rapport aux conditions organisationnelles du travail

L'organisation par EGD de la mission clientèle n'a pas été pertinente du point de vue de la santé (intensification, réduction des marges, contrôle appuyé du travail effectué) peu cohérente (aucun feed back de la réalité, objectifs à géométrie variable, critères uniquement quantitatifs...). Il faut ajouter à cela des réductions en crédits et en personnels drastiques.. Les conditions de l'OT sont inférieures aux caractéristiques des accords de branche de la profession de télé opérateurs. L'encadrement se réfugie trop souvent dans des stratégies défensives qui dégradent en boucle les situations

La question des centres d'appels fait l'impasse à la DEGD et à EDF Br commerce de la question de la pérennité au poste et de l'âge des agents. En effet les centres d'appel de la branche des services hors EDF sont des lieux d'activité très péjoratifs pour la santé. L'âge moyen des opérateurs est en général inférieur à 25 ans et le turn over de 30 à 60%. Or les agents EDF vont vieillir au poste et il n'y a pas de possibilités de changer facilement de métier. De plus les agents affectés sont le plus souvent plus âgés. Sur l'effectif j'observe chaque année depuis trois ans 5 à 7 cas de canal carpien déclarés (2004 : DEGS 4 cas, Br comm EDF : 3 cas).

3- Ce qui serait du rapport aux conditions sociales de réalisation du travail

Disparition de presque tous les collectifs de travail. Seuls demeurent quelques amitiés personnelles. L'individualisation est quasi générale. Dans ce contexte la situation de handicap ou de maladie est de plus en plus mal acceptée. Le travail étant mal vécu, les débats sur le travail sont inexistantes. Dans un CHSCT technique toutefois la question du repos des 11h s'est traduit par une très intéressante expertise d'Emergences suite à droit d'alerte en particulier sur le vécu de l'astreinte. Toutefois, la mise en place de dispositions d'organisation connexe par l'employeur rend dorénavant très difficile les rencontres entre opérateurs, le projet étant à terme de passer en maille 1.

Le management a débouché sur des conflits physiques entre les personnes (avec instance disciplinaire). Fort heureusement la création à cette occasion d'un fort collectif de défense a permis de dépasser l'individualisation du conflit en mise en question de l'OT.

Le camouflage des questions du rapport entre la santé et l'OT est probablement explicitement voulu par un management qui recherche l'invisibilité des conséquences pour la santé des OT. Cela s'accompagne de la mise en place d'un contrôle renforcé des arrêts pour maladie avec contrôles administratifs à domicile.

Les AT sont l'objet d'une contestation fréquente de l'employeur auprès de la caisse primaire, d'une minimisation (accidents bénins malgré des soins médicaux) voire d'une absence de déclaration en faisant pression sur les agents (tout accidenté se voit motiver un refus d'avancement pour cette raison).

4- Ce qui serait du rapport aux modifications contractuelles du travail

La réforme clientèle s'est soldée pour de nombreux des agents de la mission clientèle par un rallongement du temps de trajet. Elle bouscule en effet des mouvements de rapprochement domicile travail qui ont mis des années à se constituer. Les ajustements des cas « médicaux » ont été très difficiles.).

En 2005 toutefois commencent à être perceptibles des difficultés à postuler ou à quitter l'unité. Apparaissent aussi des blocages de carrière et pour les techniques des maintiens dans le poste au delà des contraintes physiques compatibles avec l'âge.

Une mention particulière concerne dans ce chapitre la situation faite par l'OT aux agents handicapés qui a donné lieu à une alerte de risque psychosocial jointe à ce bilan.

Cela a débouché sur des mises en longue maladie.

Il n'y a officiellement aucune réforme de structure au sens statutaire ce qui conférerait des droits aux agents, il n'y a que des « modifications d'organisation » dans lesquelles on est « affecté d'office ». Toute postulation extérieure est entravée directement ou souterrainement pour des raisons de « contrat moral » à géométrie variable.

Pour l'ensemble des agents l'invisibilité sur les évolutions a été plus importante en 2005 qu'en 2004. Le contexte de bouleversement de structures anciennes voire de structures nouvelles estimées pérennes et celui des entreprises dans le concert médiatique devenu plus fort fin 2005 entraîne une véritable sidération des structures collectives qu'il s'agisse des collectifs de travail ou des organisations sociales et syndicales.

Chacun cherche la solution individuelle qui lui paraît accessible (mutation dont la plus fantasmagique est la mutation « en province », départ en inactivité ou CET relayé par le départ, formation continue personnelle). Quelques noyaux de résistance demeurent mais ils sont caractérisés non plus par leur lien à l'activité de travail mais par des relations basées sur la confiance et l'entraide personnelle. Toute rupture d'un tel lien d'amitié peut entraîner des répercussions importantes sur la santé. Comment dans ces conditions conserver une quelconque motivation pour le travail.

Dans ce contexte naissent des rumeurs sur l'avenir dont le démontage constitue parfois une partie de la consultation médico professionnelle.

Le médecin du travail participe à la veille sanitaire des risques psychosociaux. Dans ce cadre sont recueillis cinq indicateurs décrits dans l'avenant 2002 précédemment :

Les tableaux ci dessous résument l'impact de cette pathologie sur la santé du personnel :

| | | Mission clientèle | | | | MCTT | | | | MORE | | | |
|-------------|--------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| | Années (eff) | 2003 (375) | 2004 (376) | 2005 (331) | 2006 (317) | 2003 (51) | 2004 (46) | 2005 (36) | 2006 (37) | 2003 (144) | 2004 (134) | 2005 (108) | 2006 (102) |
| Prévalences | Démobilisation professionnelle | 2 | 1 | 25 | 22 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 | 3 |
| | Souffrance | 19 | 14 | 82 | 103 | 3 | 6 | 6 | 8 | 12 | 23 | 23 | 22 |
| | Troubles du sommeil | 13 | 9 | 39 | 54 | 3 | 4 | 3 | 6 | 6 | 9 | 7 | 9 |
| | Etats réactionnels aigus | 5 | 1 | 14 | 22 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| | Dépressions notables | 2 | 10 | 29 | 29 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 7 | 9 | 2 |

| | | MORG | | | | D+MDRH+LOGIS | | | | EGD Villejuif | | | |
|-------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|---------------|------|------|------|
| | Années (eff) | 2003 (130) | 2004 (129) | 2005 (117) | 2006 (102) | 2003 (92) | 2004 (79) | 2005 (75) | 2006 (68) | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
| Prévalences | Démobilisation professionnelle | 0 | 2 | 9 | 8 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 6 | 39 | 35 |
| | Souffrance | 4 | 13 | 16 | 24 | 3 | 4 | 5 | 8 | 41 | 60 | 132 | 165 |
| | Troubles du sommeil | 3 | 4 | 7 | 8 | 2 | 3 | 4 | 5 | 27 | 29 | 60 | 82 |
| | Etats réactionnels aigus | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 | 6 | 18 | 25 |
| | Dépressions notables | 0 | 2 | 10 | 7 | 3 | 7 | 6 | 5 | 9 | 29 | 57 | 45 |
| | | | | | | | | | | 89 | 130 | 306 | 352 |

Au 31 décembre 2006, 243 agents présentaient une ou plusieurs altérations psychiques générées par le travail, soit près de 38% de l'effectif de l'unité.

2ème Partie

CONDITIONS GENERALES DE TRAVAIL

1 - TEMPS DE TRAVAIL

Ces questions sont envisagées dans le paragraphe concernant les "facteurs de risques en rapport avec l'horaire de travail" et celui concernant la "réduction du temps de travail".

2 – INSTALLATIONS GENERALES

2-1 Immeuble du Centre (5 rue de la Commune – 94800 Villejuif)

Jusqu'en 2005, la responsabilité des locaux a été l'objet d'une sous traitance (entreprise DALKIA). Pour l'établissement une coordination unique avait été mise en place sous l'autorité d'un attaché de Direction. A partir de 2006, l'immeuble est à nouveau confié à la Direction de l'Immobilier EDF, y compris le service du courrier détaché d'EGD Villejuif. En 2004 des travaux avaient été réalisés au 5^{ème} étage pour accueillir le centre d'appels téléphoniques de la mission clientèle d'EGD Villejuif (des recommandations jointes en annexe avaient été faites par le médecin du travail). Des travaux très conséquents ont été réalisés en 2006 au 3^{ème} et au 5^{ème} étage afin d'accueillir les agents de la DCP (plateaux des centres d'appel téléphoniques). Des problèmes récurrents d'ascenseurs sont actuellement en cours de prise en charge par la DIRIM.

2-2 Le site d'Alfortville (magasin central – bâtiment principal – locaux de la SLV – 29 quai de la Révolution – 94140 Alfortville)

Ce site est dorénavant un site EDF confié à la DIRIM

2-2-1) Le magasin central

Des imperfections concernant ce local transformé pour répondre à une organisation centralisée des commandes avaient été signalées au CHSCT correspondant. La restructuration dans le cadre de SERVAL et les flux moindres de matériel ont en partie réglé la question.

2-2-2) Le bâtiment principal

Le linoléum de ce bâtiment serait collé avec une colle amiante. Ce fait est avéré par une analyse pour une partie du bâtiment mais d'autres mesures effectuées courant 2004 n'ont pas mis en évidence cet élément.

2-2-3) Le bâtiment de la SLV

Sa toiture est en amiante ciment.

2-3 Le site de Villeneuve le Roi (7 rue Raoul Delattre – 94290 Villeneuve le Roi)

Ce site est dorénavant un site Gaz de France et à ce titre confié au service immobilier de cette entreprise.

Le linoléum de ce bâtiment comporte une sous couche en amiante.

2-4 Les agences clientèle

2-4-1 Agence clientèle de Montgeron (140 bis Av de la République – 91230 Montgeron)

Un problème de pénétrations de rongeurs a été réglé en 2003.

Une partie des locaux a été abandonnée du fait de la réforme de la mission clientèle. Le cabinet médical a été supprimé. Les locaux sont dorénavant partagés entre EGD Villejuif et la DCP qui rénovera sa partie

2-4-2 Agence clientèle de Juvisy (18 Av de la Terrasse, 91265 Juvisy sur Orge)

Des modifications de locaux ont été effectuées pour intégrer un regroupement d'une partie du service de gestion clientèle. Ces locaux ont été visités par le médecin du travail. A noter un désamiantage sans

intervention du médecin du travail en 2005 (local archives). Pour EGD aménagement des locaux du groupe G3R. Même remarque d'organisation entre EGD et DCCP.

2-4-3 Agence clientèle d'Ivry (165 av de Verdun, 94201 Ivry sur Seine)

La rénovation de l'accueil physique et de la caisse a été effectuée. Elle est satisfaisante sur le plan immobilier. Une étude ergonomique de l'activité de caisse a été effectuée par le médecin du travail et des modifications du poste de travail conseillées et réalisées. En 2006 ont été commencés les travaux d'aménagement de l'ATCF.

Même remarque d'organisation entre EGD et DCCP.

2-4-4 Agence clientèle de Créteil (14 rue Auguste Perret, 94043 Créteil)

En 2004 les locaux avaient été dédiés à la gestion clientèle. En 2006 et début 2007 d'importants travaux d'aménagement ont été réalisés par la DCCP pour la mise en place des deux CRC prévus à chaque niveau.

2-4-5 Boutique clientèle centre commercial Créteil Soleil 94000 Créteil

En référence au relatif afflux de la clientèle il semble exister une nécessité d'améliorer les conditions d'attente des clients. Il est prévu en 2007 de déplacer cette boutique DCCP. Le lieu sera choisi sur la même commune.

3 - HYGIENE GENERALE

3-1 Immeuble du Centre (5 rue de la Commune – 94800 Villejuif)

Il s'agit d'un immeuble climatisé à air refroidi ou réchauffé, dépoussiéré et humidifié.

La salubrité de l'air est bonne et si quelques cas d'intolérance sont à signaler, ils n'ont pas un caractère généralisé. Les caractéristiques de l'installation, les résultats des contrôles et les dates d'entretien périodique n'ont pas été portés à la connaissance du médecin du travail.

Les groupes d'humidification à vapeur surchauffée sont également un bon gage de salubrité, toutefois, leur capacité était insuffisante pour assurer un degré d'humidification parfaitement adapté à un travail intense sur écran de visualisation. L'installation d'un nouveau groupe d'humidification en 1993 a notablement amélioré ce problème.

La régulation de la température pose un problème du fait de l'exposition nord-sud du bâtiment. L'installation en 1989, d'un système avec multisondes reliées à un calculateur a partiellement amélioré la situation. Il reste que le bruit généré par l'installation est trop élevé. Les toilettes sont conformes et régulièrement entretenues.

Les vestiaires, et douches sont conformes aux prescriptions légales et bénéficient d'un entretien régulier. Des toilettes accessibles aux handicapés moteurs ont été installées en fonction des nécessités.

Dans certains locaux administratifs, les dispositifs de conditionnement d'air présentent certains défauts et ne permettent pas toujours de respecter la norme de confort thermique.

Il persiste en particulier par temps de forte chaleur des problèmes dans certains locaux.

A noter en 2005 une alerte légionelles au niveau des aéroréfrigérants réglée par désinfection. Une veille serait assurée. En 2006 un important programme de rénovation a été mis en place (voir plus haut). Des rumeurs de rénovation de l'air conditionné et des sanitaires pour 2008 circulent actuellement.

3-2 Le site d'Alfortville (magasin central – bâtiment principal – locaux de la SLV – 29 quai de la Révolution – 94140 Alfortville)

3-2-1) Le magasin central

Bâtiment à ventilation naturelle. Chauffage par éléments radiants et aérothermes. Vestiaires et douches, le nettoyage est à améliorer. Les toilettes ne posent pas de problème particulier.

3-2-2) Le bâtiment principal

Bâtiment à ventilation naturelle. Chauffage par convecteurs électriques qui sont à vérifier. Vestiaires et douches en nombre suffisant mais leur état est à améliorer. Les toilettes méritent une réfection. Le nettoyage est globalement à améliorer.

3-3 Le site de Villeneuve le Roi (7 rue Raoul Delattre – 94290 Villeneuve le Roi)

Bâtiment à ventilé à air chauffé ou rafraîchi. Les vestiaires, douches et toilettes sont conformes aux prescriptions légales et bénéficient d'un entretien régulier.

Dans les ateliers, des dispositifs d'aération soit passive (par lanterneaux), soit active par aspiration, existent.

Dans les locaux administratifs, les dispositifs de circulation d'air ont présenté des défaillances par temps chaud ne permettant pas de respecter la norme de confort thermique.

Un problème de conformité de la fosse de rétention du système des eaux pluviales a été réglé.

2-4 Les agences clientèle

3-4-1 Agence clientèle de Montgeron (140 bis Av de la République – 91230 Montgeron)

La partie administrative est climatisée mais le réglage en est difficile. La partie technique est ventilée naturellement. Chauffage par convecteurs. Vestiaires, douches et toilettes conformes et en état satisfaisant.

3-4-2 Agence clientèle de Juvisy (18 Av de la Terrasse, 91265 Juvisy sur Orge)

Ventilation naturelle, chauffage par convecteur. L'étage technique a été rénové. Vestiaires, douches et toilettes conformes et en état satisfaisant.

2-4-3 Agence clientèle d'Ivry (165 av de Verdun, 94201 Ivry sur Seine)

Ventilation mécanique rafraîchissement d'air, chauffage par convecteur. Vestiaires, douches et toilettes conformes et en état satisfaisant.

2-4-4 Agence clientèle de Créteil (14 rue Auguste Perret, 94043 Créteil)

La partie administrative est climatisée. La partie technique est ventilée naturellement. Chauffage par convecteurs. Vestiaires, douches et toilettes conformes et en état satisfaisant.

3^{ème} Partie

INDICATEURS DE RESULTATS

3-1 Accidents du travail

Le tableau ci dessous résume l'évolution des AT de 2002 à 2006 :

| | AT avec arrêt | AT sans arrêt | Atraj avec arrêt | Atraj sans arrêt | AT bénins | Tf | nb agents |
|-------------|---------------|---------------|------------------|------------------|-----------|-------|-----------|
| 2002 | 8 | 2 | 3 | 1 | 22 | 7,4 | 835 |
| 2003 | 10 | | 2 | | 18 | 9,56 | 792 |
| 2004 | 12 | 1 | 4 | | 19 | 10,78 | 741 |
| 2005 | 9 | 2 | 2 | 4 | 18 | 9,65 | 706 |
| 2006 | 5 | 2 | 2 | 1 | 12 | 3,51 | 667 |

A signaler en 2003 un accident spécifique gaz.

A déplorer en 2004 un accident mortel de trajet (deux roues).

Remarques sur la déclaration des accidents du travail :

Des incidents se sont produits en 2003 en ce qui concerne le traitement des accidents du travail au plan de leur analyse. Les faits principaux portent sur deux types d'accidents et sont relatés dans les CHSCT correspondants.

Un accident survenu au GTE gaz a été l'objet de conclusions différentes selon le CHSCT et le responsable de mission. La victime et le témoin de l'accident auraient été, selon ce dernier, l'objet de pression de la part de leur encadrement pour avaliser une version des faits accidentels favorable à l'interprétation de cet accident en accident dû au gaz. Le témoin a été traduit en commission de discipline et a démissionné de l'entreprise. L'analyse du CHSCT a conclu à un dysfonctionnement du matériel de soudage.

Dans le secteur clientèle, des agressions verbales ont été l'objet d'une simple inscription sur un cahier informel tenu par le chef d'agence alors qu'il existe sur le lieu même de l'agression un registre d'accidents bénins de la CRAM. Il est en effet avéré que le retentissement psychologique de tels accidents du travail qui constituent un stress traumatique, peut parfois se compliquer d'un état de stress post traumatique ce qui justifie leur enregistrement en accident du travail bénin. Il suffit de comparer le nombre d'inscriptions sur le cahier d'agression au nombre total d'accidents du travail bénins de l'établissement pour quantifier le déficit en déclaration d'agressions par ce moyen.

Récemment, début 2004, Le traitement de deux accidents par agression a été l'objet de dysfonctionnements nombreux (inscription sur le registre d'accidents bénins d'un accident pour lequel l'agent avait émis le désir de consulter le médecin traitant et bénéficiait d'un arrêt, absence d'information du médecin du travail et du CHSCT, refus d'adresser l'agent à sa demande au médecin du travail)

Les conditions d'obtention des registres d'accidents bénins mériteraient d'être vérifiées du point de vue de :

- Leur nombre, l'absence de formation des préposés de l'employeur pour leur tenue
- La permanence de présence de personnes habilitées à délivrer des soins
- La conformité des lieux de soins aux recommandations du médecin du travail

Le registre dont la tenue était confiée au service de santé au travail présent sur le site de Villejuif ne lui est plus confié depuis janvier 2004 sans explication à ce jour.

Depuis 2005, la déclaration des accidents est perturbée. Lors des visites médicales le médecin est informé par certains agents de ces difficultés. Ainsi en 2005 et 2006, 6 accidents graves n'ont pas été déclarés ou déclarés en accidents bénins en particulier deux hernies inguinales.

L'un des accidents finalement déclaré par l'agent a donné lieu à diverses initiatives de l'employeur (mise à pied conservatoire pour un motif qui s'est avéré inexact, entretien préalable basé sur un nouveau motif qui semble inconsistent, procédure disciplinaire au déroulement mal défini).

Les agents ne désirent pas d'intervention du médecin pour rentrer dans leurs droits aux motifs qu'ils craignent les éventuelles conséquences en matière d'avancement ou de mutation. En réunion de service, par exemple un encadrant a ainsi dit que les malades n'avaient pas à espérer d'avancement (ceci paraît inclure les agents bénéficiant d'aménagements de poste).

La procédure de déclaration des accidents bénins a donné lieu à des conseils du médecin du travail afin qu'elle soit modifiée (les conseils du médecins sont reproduits en annexe)

3-2 Maladies professionnelles (pour l'ensemble de l'établissement)

| Maladie professionnelle | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | Total |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| T 30: Affections professionnelles consécutives à l'inhalation de poussières d'amiante | 2 | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 7 |
| T 30bis: Cancer broncho pulmonaire provoqué par l'inhalation de poussières d'amiante | | 1 | | 1 | | | | | | 2 |
| T 57: Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail | 1 | 4 | 1 | 5 | 10 | 6 | 3 | 2 | 3 | 35 |
| T 62: Affections professionnelles provoquées par les isocyanates organiques | 1 | 1 | | | | | | | | 2 |
| T 79: Lésions chroniques du ménisque | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | | | 3 | 2 | 15 |
| T 98: Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes | | 11 | 24 | | 1 | 1 | 1 | | | 38 |
| total | 7 | 21 | 26 | 8 | 13 | 8 | 4 | 6 | 6 | 99 |

3-3. Maladies à caractère professionnel (art. L. 461-6 du code de la sécurité sociale)

| Maladie à caractère professionnel | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | Total |
|--|------|------|------|------|------|-------|
| Dépression avec lien direct et essentiel avec le travail | 5 | 6 | 7 | | 4 | 22 |
| Chondropathie chronique des genoux | | 2 | 9 | 4 | 1 | 16 |
| Cancer professionnel ne correspondant pas aux tableaux | | 1 | | | | 1 |
| total | 5 | 9 | 16 | 4 | 5 | 39 |

3-4. Autres pathologies remarquées.

4^{ème} Partie

ACTIONS TENDANT A LA REDUCTION DES RISQUES

RESULTATS DES MESURAGES ET PRELEVEMENTS DISPONIBLES

Les résultats des mesurages et les identifications de substances et préparations ont été indiqués lorsqu'ils existaient dans les paragraphes traitant de chaque risque ou sont portés en annexe.

MESURES DE PREVENTION TECHNOLOGIQUE :

Les mesures de prévention mises en place sont en italique dans le texte. A l'occasion de chaque risque environnemental ou en lien avec l'organisation du travail il est également indiqué s'il s'agit de mesures préconisées ou mises en œuvre et par qui.

Actions spécifiques conduites par le médecin du travail

On se reportera aux rapports annuels qui comporte systématiquement le plan d'activité pour l'année considérée et son bilan détaillé

Instructions spécifiques de l'employeur

Des instructions spécifiques soit nationales, soit régionales, soit locales ont été établies, en particulier, pour:

- Le risque électrique (Carnet de prescription au personnel)
- Le risque gaz (Carnet de prescription au personnel)
- Les risques généraux (Carnet de prescription au personnel)
- Le risque amiante (accord conventionnel national et son avenant, Note KRT, politique de prévention du risque amiante à EGS Villejuif)
- Le risque des travaux en hauteur (Note nationale KRT)
- Le risque du à l'utilisation des engins de levage (Note nationale KRT)
- Le risque cancérigène (politique nationale en matière de risque cancérigène)
- Notes spécifiques à EDF-GDF Services (DEGS)
 - I2S0212 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Rôle de l'expertise en prévention sécurité en unité)
 - I2S0211 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Secourisme)
 - I2S0210 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Développer les compétences en matière de prévention des risques)
 - I2S029 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Sécurité, Santé, Conditions de travail et modèle EFQM)
 - I2S028 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Indicateurs pour la mesure de la performance)
 - I2S027 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Identification, capitalisation et diffusion des bonnes pratiques en matière de sécurité, de santé et de conditions de travail)
 - I2S026 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Inscrire la sécurité dans tous les actes de l'entreprise)
 - I2S025 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Rôle de l'encadrant)
 - I2S024 (Carnet d'appui à la politique Sécurité et Santé - Obligations en matière de Sécurité, Santé et conditions de travail)
 - I2S023 (Les règles de prévention amiante à EDF GDF Services)
 - GP44C : Politique santé sécurité et conditions de travail de la DEGD (2006)

Note EGD Villejuif sur la prévention du risque des produits chimiques. Cette note est reproduite et commentée (voir risque chimique)

Notes régionale : Politique régionale prévention et sécurité, groupement de centres Ile de France (Version du 6 janvier 2006)

Un commentaire de cette note par le médecin du travail, remis aux CHSCT, en décrit les imperfections et propose des modifications du point de vue de la santé (en annexe).

En 2003, il faut ajouter à ces instructions une politique nationale santé et sécurité EDF dont les principes mettent au premier plan un abord de ce point de vue des questions de travail (voir pièces jointes). Les principes de cette politique ne sont actuellement pas totalement observés dans cet établissement.

Une politique santé sécurité Gaz de France a été publiée en 2004.

Ces politiques ne sont pas totalement observées dans cet établissement comme le décrit dans le détail cette fiche.

Mesures concernant la formation: Les plans de formations sont établis hors concertation en CHSCT contrairement à la politique prévention du centre. Leur réalisation n'est pas toujours complète. Leur pertinence reste à évaluer.

Mesures concernant les soins et premiers secours

- **Les textes de référence** internes des Directions générales de l'entreprise:
 - Note NRA n°11 : Secourisme 31/03/2006
 - Note NI n°23A : Secourisme : cursus et organisation des formations 25/01/2007
 - Note NI n°28 : Guide d'utilisation du registre de déclaration des accidents bénins
 - Traitement des accidents (SM2S-PROC- accidents bénins du 01/02/20074) voir plus haut
- **Consignes en cas d'accident:** Le service médical n'a pas été consulté et son intervention n'est pas prévue.
- **Personnel infirmier:** deux infirmières à temps plein (35H) et une secrétaire à temps partiel assistaient le médecin du travail. Il existe un protocole d'urgence écrit à l'attention des infirmières en cas d'absence du médecin.
L'infirmière embauchée en 2003 a postulé et a quitté le service en décembre 2004. Malgré la demande du médecin, son remplacement provisoire ou définitif n'a fait l'objet d'aucune démarche de l'unité gestionnaire du SST.
- **Secourisme :**

| Années | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
|----------------|------|------|------|------|------|------|
| AFPS Formation | 21 | 17 | 24 | 14 | 21 | 11 |
| AFPS Recyclage | 172 | 79 | 165 | 190 | 159 | 155 |

ANNEXES:

Annexes concernant le préambule

Annexes sur les risques physiques

Annexes concernant les risques chimiques

Annexes concernant les risques environnementaux divers

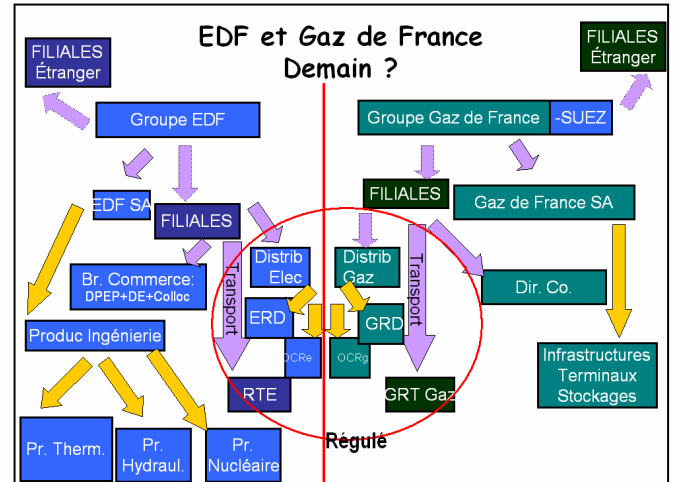
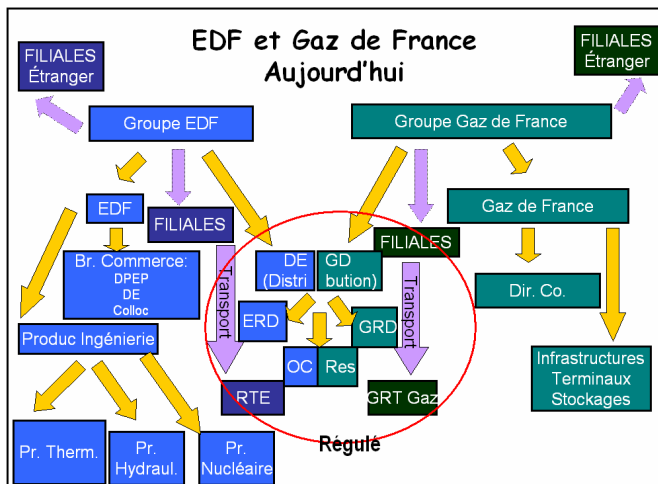
Annexes concernant les risques de l'organisation du travail

Annexes concernant les actions mises en œuvre

Annexes concernant les premiers secours

Annexes concernant le préambule

Les évolutions de l'entreprise



Annexes concernant les risques physiques

ELECTRICITE: DE FRANCE
GAZ DE FRANCE

31 Juillet 1990

CENTRE DE DISTRIBUTION MIXTE
VILLEJUIF

MÉDECINE DU TRAVAIL
DOCTEUR A. CARRÉ

RECOMMANDATIONS POUR LES AGENTS EFFECTUANT UN TRAVAIL PHYSIQUE PAR FORTES CHALEURS

RAPPEL PHYSIOLOGIQUE

Le corps humain échange de la chaleur avec son environnement selon plusieurs modalités :

- Par Conduction (K): Contact avec un élément chaud, siège de véhicule par exemple.
- Par Convection (C): Du fait de la température et de la vitesse de l'air. Plus l'air est immobile, moins l'échange est intense. Le mouvement du sujet entraîne une convection.
- Par Rayonnement (R): Du fait du rayonnement solaire direct ou réfléchi.
- Par Evaporation : Cet échange est le seul qui permette au corps humain de se refroidir en évaporant de la sueur. Seule l'évaporation de la sueur est utile, le ruissellement est peu efficace.
- L'exercice physique qui augmente la température du corps va dans le même sens que la chaleur.

Ainsi le bilan thermique pour être équilibré doit permettre l'équilibre entre l'énergie stockée et l'énergie dissipée par évaporation, par le corps.

Effort + Conduction + Convection + Rayonnement = Evaporation

En cas d'effort et/ou de fortes chaleurs, cet équilibre est rompu et des conséquences pour la santé apparaissent.

CONSEQUENCES D'UNE RUPTURE DE L'EQUILIBRE THERMIQUE

La température interne du corps augmente

Au delà de 38 degrés, le risque de syncope est possible (coup de chaleur par dysfonctionnement cérébral).

Le rythme des battements du coeur augmente

L'organisme essaie d'évacuer le maximum de chaleur en apportant vers l'extérieur, le maximum de sang (d'où l'aspect rouge et chaud de la peau) ; pour cela, il y a augmentation de la vitesse de la pompe cardiaque ; au delà d'une certaine vitesse, le risque de syncope (évanouissement) apparaît (coup de chaleur par défaillance cardiaque).

La transpiration-(sudation)-maximale peut entraîner la déshydratation:

Celle-ci, due à l'épuisement des réserves en eau du corps, entraîne un arrêt de la sudation et une absence totale de refroidissement du corps (déshydratation aiguë) et donc augmentation de la température intense et/ou du rythme cardiaque jusqu'à la syncope.

Les signes d'alerte sont:

Une intense fatigue, une diminution de la précision des gestes, un émoussement de la sensation de danger (d'où possibilité accrue d'accident du travail).

PRINCIPES DES RECOMMANDATIONS

1) Lutter contre l'augmentation de la température interne du corps

- Le travail physique intense doit être programmé aux heures les moins chaudes (par exemple, par décalage des horaires vers le matin).

- Permettre une bonne évaporation de la sueur sauf en cas de consignes particulières (travail en gaz, travaux sous tension) le port d'un vêtement de coton à mailles est recommandé (le polo "image de marque" rempli cette fonction).

- - Permettre une bonne hydratation (voir ci-dessus).

- Diminuer l'effort (voir ci-dessus).

- Protéger contre le rayonnement solaire : les agents travaillant en tranchée au soleil sont à protéger par parasol.

2) Lutter contre l'augmentation de la fréquence élevée du cœur

- Lutter contre l'augmentation de la température interne (voir ci-dessus).

- Diminuer l'effort physique : les procédés moins coûteux pour l'organisme sont à privilégier (nacelle plutôt qu'ascension de support par exemple).

Permettre des temps de repos dans une ambiance moins chaude entre les opérations physiques.

3) Lutter contre la déshydratation

- Commencer la journée en bon état d'hydratation boire suffisamment avant le travail.

- Boire régulièrement des boissons fraîches (et non glacées), non pétillantes et pourvues de goût (sapides) pendant le travail et lors des repas.

Ne consommer aucune boisson alcoolisée, même aux repas (ceci inclue la bière qui est à éviter).

- Il n'est pas nécessaire d'absorber du sel en excès, l'alimentation étant suffisante.

4) Protéger la peau du soleil

Afin d'éviter les coups de soleil et leurs conséquences à court terme (brûlures) et à long terme (cancers de la peau).

RECOMMANDATIONS COLLECTIVES PRATIQUES

- Décaler si possible les horaires vers le matin.
- Réserver les travaux les plus durs avant midi.
- Distribuer des boissons fraîches et les moyens de les conserver ainsi.
- Privilégier les travaux en nacelle plutôt que l'ascension de support.
- Protéger du soleil les agents travaillant en tranchée plus de 20 minutes par jour.
- Faciliter les pauses après le travail physique à la chaleur dans un endroit plus tempéré.

RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES PRATIQUES

- Boire suffisamment le matin avant le travail.
- Boire régulièrement des boissons fraîches, non gazeuses, sans alcool.
- Ne pas attendre la sensation de soif pour boire.
- Se protéger la peau du soleil : sauf consigne (en gaz et T.S.T.) porter pour le haut du corps, au moins le polo "image de marque".
- Prendre son rythme cardiaque (nombres de battements du coeur par minute) soit au poignet, soit à la carotide (voir secouristes du travail) le matin en arrivant au travail, debout avant l'effort.
- Prendre régulièrement son rythme cardiaque en travaillant et entre les phases de travail.
- Les limites maximales (à ne pas dépasser) de la fréquence des battements du coeur sont indiqués en fonction de l'âge (75 % du rythme maxima admissible)

21 - 30 ans : 150 battements par minute

31 - 40 ans : 140 battements par minute

41 - 55 ans : 130 battements par minute.

Ces valeurs indicatives ne sont valables que pour des agents plombiers ou électriciens en bonne santé et ayant leur aptitude médicale à jour.

Ces valeurs ne peuvent être maintenues à ce niveau plus de quelques minutes.

Après arrêt de l'effort, la reprise d'un effort intense n'est possible que si le rythme du cœur est égal ou inférieur à 80 battements par minutes.

- Toute fièvre (due par exemple à un banal rhume) doit entraîner l'abstention d'effort à la chaleur.
- En cas de difficulté, il est toujours possible d'adresser l'agent au médecin du travail.

Annexes concernant les risques chimiques

1. Analyse sur 20 ans de la mortalité des travailleurs et ex travailleurs d'EDF-GDF, INVS, août 2006
2. Nature des examens prescrits aux agents exposés à l'amiante dans le cadre de la veille sanitaire
3. Récapitulatifs des niveaux d'exposition à l'amiante disponibles pour la DEGD
4. Substances et préparations chimiques utilisés dans l'établissement
5. Instructions de la DEGD en matière de risque chimique
6. Prévention et maîtrise du risque produits chimiques en situation de travail (documents d'employeurs)
7. Interventions formalisées du médecin du travail sur le risque chimique

Surveillance épidémiologique en entreprise : analyse sur 20 ans de la mortalité des travailleurs et ex-travailleurs d'EDF-GDF

Août 2006

J.-L. Marchand, E. Imbernon, M. Goldberg : Département santé travail, Institut de veille sanitaire, Saint-Maurice

Dans le cadre de la mission de surveillance épidémiologique des risques professionnels qui lui est confiée, le Département santé travail (DST) de l'Institut de veille sanitaire a initié un programme de surveillance en entreprises, visant à mettre en place un suivi épidémiologique des travailleurs dans des secteurs d'intérêt. L'objectif est de détecter d'éventuels excès de certaines pathologies dans ces secteurs, ou de pouvoir mettre en évidence des disparités selon les métiers, secteurs ou expositions professionnelles. Ceci peut contribuer à identifier des problèmes de santé liés au travail, à évaluer leur impact chez les travailleurs et à orienter ou évaluer les actions de prévention.

Dans cette optique, l'analyse des causes de décès constitue un premier volet, permettant de faire un bilan initial de la mortalité de la population selon des caractéristiques professionnelles. L'analyse sur 20 ans de la population des travailleurs et ex-travailleurs d'EDF-GDF est le premier travail de ce type réalisé au DST. Il est présenté ici pour illustrer en quoi consiste une telle étude, et quels sont les principaux résultats qui peuvent en découler.

L'étude présentée est une analyse de mortalité dans une cohorte "historique". Elle a été réalisée à partir de données concernant :

- l'ensemble des personnes ayant été salariées à EDF-GDF entre 1978 et 1995 ;
- leurs caractéristiques professionnelles individuelles et l'historique des postes qu'ils ont occupés dans l'entreprise depuis leur entrée ;
- les expositions à certains produits chimiques utilisés dans l'entreprise, qu'ils ont subies au cours de leur activité ;
- l'ensemble des décès (et leurs causes) survenus entre 1978 et 1998 dans cette population.

Objectifs

Trois objectifs étaient prévus pour cette analyse :

- caractériser globalement la mortalité de cette population, notamment en la comparant à celle de la population générale française ;
- étudier les relations entre les expositions professionnelles à différentes substances chimiques et la mortalité par cancer ;
- estimer la proportion de décès dus aux expositions, pour certains cancers.

Population et données

La population étudiée correspond à la Cohorte-78, qui inclut toutes les personnes ayant été salariées à EDF-GDF entre 1978 et 1995.

Elle a été initialement reconstituée par l'ex-division épidémiologie du service général de médecine du travail d'EDF-GDF, à partir des fichiers du service du personnel de

l'entreprise. Les informations disponibles sur chacun des travailleurs comprenaient notamment l'histoire professionnelle détaillée dans l'entreprise, c'est-à-dire la liste et les dates des emplois successivement occupés.

L'analyse présentée concerne les hommes ayant travaillé au moins un an dans l'entreprise, soit 182 490 personnes. La majorité est entrée à EDF-GDF avant 1978, et près d'un tiers était parti à la retraite avant 1995.

Recherche des décès

La recherche rétrospective de tous les décès survenus de 1978 à 1998 dans la cohorte, ainsi que leurs causes, a été réalisée à partir du nom, du prénom, du sexe, de la date et du lieu de naissance de chacun des travailleurs.

Le décret 98-37 du 16 janvier 1998 autorise l'interrogation des fichiers de l'Insee (décès) et de l'Inserm (causes de décès) dans le cadre des études de santé, sous réserve d'accord de la Cnil. Il définit une procédure qui a été utilisée dans cette étude en 2000-2001, et permettait donc de rechercher les causes de décès de 1978 à 1998 (dernière année disponible). Le Service des pensions des industries électriques et gazières a collaboré avec l'InVS en amont de cette procédure pour la recherche de statut vital.

À l'issue de l'ensemble du processus, 15 934 décès avant le 1^{er} janvier 1999 ont été répertoriés, sur une population réduite à 182 053 personnes (après exclusion de sujets avec données incomplètes), qui se décomposait en 110 000 individus vivants en 1978, et 160 000 en 1998.

Reconstitution des expositions professionnelles

Les expositions professionnelles de chaque travailleur à différentes substances chimiques ont été évaluées à partir de la connaissance de leurs métiers successifs dans l'entreprise, grâce à la base de données MATEX.

La base de données MATEX est une matrice emplois-expositions développée précédemment par un groupe d'experts et d'épidémiologistes. Elle comprend tous les métiers ayant existé à EDF-GDF, et donne des informations concernant 27 substances chimiques utilisées dans l'entreprise (solvants, résines, métaux, fibres, charbon et dérivés...) dont certaines ont des effets cancérogènes avérés ou suspectés. Pour chaque métier et chaque substance, elle donne – selon différentes périodes d'emploi – des indices d'exposition (niveau d'exposition et proportion de travailleurs exposés par exemple).

MATEX a permis de transformer l'histoire professionnelle de chaque travailleur en histoires d'expositions et d'évaluer les expositions cumulées individuelles.

Description générale de la mortalité (répartition des décès observés par cause)

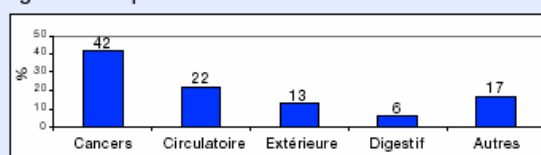
Étude EDF-GDF

La première cause de décès est représentée par les cancers (42 % des décès, figure 1), devant les maladies de l'appareil circulatoire (22 %), et les causes extérieures (traumatismes et accidents, 13 %). Il s'agit d'une répartition attendue au vu de la structure d'âge de cette population.

Analyses réalisées et résultats de l'étude

Les principales analyses qu'il est possible de réaliser dans ce type d'étude sont présentées ci-après, avec une sélection de résultats observés à EDF-GDF pour chacune. Cette présentation n'a pas pour objet premier de détailler ces résultats en eux-mêmes, mais plus de donner au lecteur un aperçu (non exhaustif) des questions qui peuvent être abordées dans ces études, avec en illustration des résultats de la Cohorte-78. Le lecteur désirant en savoir plus pourra accéder aux résultats complets publiés dans un rapport de l'InVS [1]. Un guide méthodologique expliquant le principe de la surveillance épidémiologique de la mortalité en entreprise et les données nécessaires a également été publié précédemment [2]. Ces documents sont accessibles sous forme électronique sur le site de l'InVS (<http://www.invs.sante.fr/publications> - Rubrique santé et travail).

Figure 1 – Répartition des causes de décès



Comparaison de la mortalité à la population française

La comparaison de la mortalité à celle d'une population de référence – souvent la population générale – est un premier type d'analyse classique qui permet de caractériser

globalement la population étudiée, en particulier de rechercher des excès significatifs de décès pour certaines pathologies.

Étude EDF-GDF

Des ratios standardisés de mortalité (SMR) ont été calculés en comparaison à la population française sur la période 1979-1998.

Observations

- Sous-mortalité significative (- 22 %) par rapport à la population française (figure 2), mais d'amplitude variable selon les principales causes de décès : très prononcée pour les maladies infectieuses (- 47 %) et moins pour les cancers (- 12 %).
- Fort contraste selon les catégories sociales (figure 3) : la sous-mortalité s'atténue avec l'échelle sociale, les ouvriers non qualifiés étant même caractérisés par une surmortalité générale (+ 3 %) et par cancer (+ 15 %).

Commentaires

- La sous-mortalité par rapport à la population générale est une observation classique sur les populations professionnelles, en moyenne en meilleure santé que la population générale en raison de phénomènes de sélection divers dans l'accès au travail.
- Malgré cette sous-mortalité globale des salariés EDF-GDF, des disparités marquées selon la catégorie professionnelle sont observées et reflètent les inégalités socio-professionnelles de santé existant en France.

Figure 2 – Sous-mortalité par cause de décès à EDF-GDF

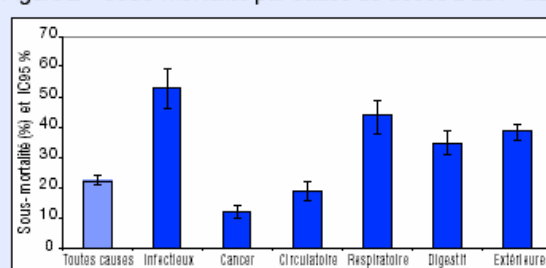
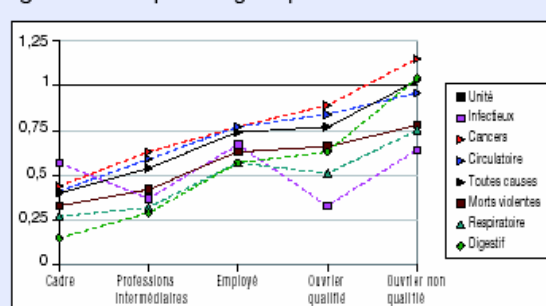


Figure 3 – SMR par catégorie professionnelle d'embauche



Comparaison de la mortalité par métier à l'ensemble des travailleurs étudiés

La comparaison de la mortalité par métier à celle de l'ensemble des travailleurs étudiés permet d'établir une hiérarchie des métiers en terme de mortalité par une

pathologie donnée. Il s'agit notamment de repérer, au sein du secteur étudié, les métiers pour lesquels la mortalité observée diffère significativement de l'ensemble.

Étude EDF-GDF

Des SMR par cause ont été calculés pour une quarantaine de métiers types (métier le plus longuement occupé, réévalué chaque année pour chaque travailleur), en prenant l'ensemble de la cohorte comme référence, sur la période 1979-1998.

Observations

- Mise en évidence de métiers associés à une sur ou sous-mortalité significative pour les cancers (figure 4) et les maladies circulatoires (figure 5).
- Gaziers et électriciens en distribution, travailleurs en entretien, ouvriers en usine à gaz : surmortalité significative pour plusieurs des principales causes de décès (figure 6)
- "Cols blancs" : sous-mortalité pour plusieurs causes de décès, mais surmortalité par maladie infectieuse (figure 6).

Commentaires

- Disparités de mortalités apparaissant aussi en comparaisons internes à EDF-GDF selon les métiers, quand on distingue les "cols bleus".
- Observation de ces disparités plus directe que dans la comparaison à la population générale.

Figure 4 – Métiers avec un ratio standardisé de mortalité par cancer significativement différent de 1

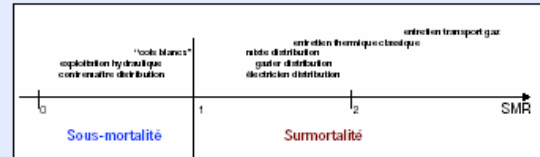


Figure 5 – Métiers avec un ratio standardisé de mortalité par maladie circulatoire significativement différent de 1

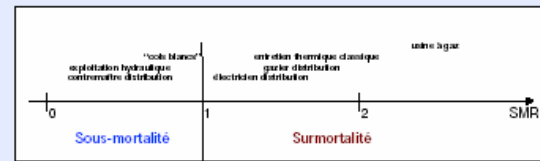
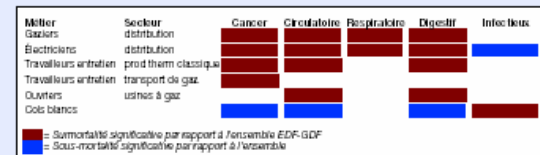


Figure 6 – Causes de décès avec surmortalité ou sous-mortalité significative, pour différents métiers types



Comparaisons internes de mortalité en fonction des expositions

Si des données d'expositions chez les travailleurs sont disponibles, la comparaison de la mortalité des exposés à celle des non exposés parmi la population étudiée permet

d'estimer les élévations de risque de décès éventuellement liées à des substances utilisées dans l'activité de l'entreprise ou du secteur.

Étude EDF-GDF

Des risques relatifs de décès par cancer associés aux expositions ont été estimés par régression de Poisson.

Observations

- Risque de décès par cancer du poumon : associations significatives observées avec l'exposition à certains cancérrogènes connus, et au perchloréthylène (tableau 1).
- Risque de décès par cancer de la plèvre : associations significatives observées avec l'exposition à l'amiante, et au tétrachlorure de carbone (tableau 2).

Commentaires

- Certains produits cancérrogènes connus, utilisés à EDF-GDF, sont effectivement associés à une élévation du risque de décès par cancer chez les travailleurs de l'entreprise, sur la période étudiée.
- D'autres substances aux effets cancérrogènes non avérés sont aussi liées au risque pour certaines localisations dans cette étude (il faut garder toutefois à l'esprit que la multiplicité des analyses réalisées peut engendrer l'apparition d'associations fortuites).

Tableau 1 – Risques relatifs* de cancer du poumon estimés pour les expositions aux substances cancérrogènes connues pour cette localisation, et le perchloréthylène^b

| Expositions | RR | IC 95 % | RR selon niveau cumulé* |
|-----------------------|------|-----------|-------------------------|
| Gazéification charbon | 0,90 | 0,69-1,17 | 1,1 - 0,5 - 0,8 - 0,9 |
| Brais de houille | 1,30 | 1,08-1,57 | 1,4 - 1,3 - 1,1 - 1,1 |
| Amiante | 1,12 | 0,98-1,29 | 1,1 - 1,0 - 1,2 - 1,4 |
| Silice cristalline | 1,17 | 0,98-1,39 | 1,0 - 1,1 - 1,0 - 1,2 |
| Cadmium | 0,80 | 0,68-0,95 | 0,8 - 0,8 - 1,0 - 0,8 |
| Chrome | 1,16 | 0,93-1,45 | 1,2 - 1,4 - 1,5 - 0,8 |
| Perchloréthylène | 1,26 | 1,11-1,42 | 1,3 - 1,1 - 1,2 - 1,3 |

Tableau 2 – Risques relatifs* de cancer de la plèvre estimés pour l'amiante, cancérrogène connu de cette localisation, et le tétrachlorure de carbone^b

| Expositions | RR | IC 95 % | RR selon niveau cumulé* |
|-----------------------|------|-----------|-------------------------|
| Tétrachlorure carbone | 2,85 | 1,74-4,67 | 2,1 - 1,9 - 3,9 - 2,1 |
| Amiante | 1,92 | 1,21-3,05 | 0,4 - 1,0 - 1,7 - 2,9 |

* Modèle multivarié, risques relatifs associés à l'exposition passée, ajustés sur l'âge et la catégorie professionnelle à l'embauche pour le poumon, et l'âge seulement pour la plèvre.

^b Le perchloréthylène et le tétrachlorure de carbone ont été trouvés associés à la mortalité pour ces cancers dans d'autres analyses non détaillées.

^c Risques relatifs associés à quatre classes croissantes de niveau cumulé (gras = significatif).

Calcul de nombres (ou proportions) de décès attribuables aux expositions

L'impact d'une exposition augmentant le risque d'une maladie peut être évalué dans une population en termes de nombre ou proportion de cas provoqués. Ces estimations

nécessitent de connaître le nombre de personnes exposées dans la population étudiée, et l'augmentation de risque engendrée par la substance en question.

Étude EDF-GDF

Des évaluations de nombres de décès attribuables aux expositions ont été réalisées pour les cancérrogènes connus en utilisant la formule de Levin, et en faisant varier théoriquement les risques relatifs associés aux expositions.

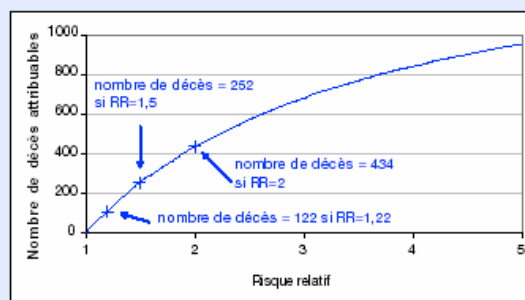
Observations

- Décès par cancer du poumon attribuables à l'amiante (1979-1998 parmi 1 587 décès observés) : nombre dépendant du risque relatif associé à l'exposition : par exemple 252 décès (16 % du total) s'il est de 1,5 ou 434 décès (soit 27% du total) s'il est de 2 (figure 7).
- Le risque relatif estimé dans l'étude est de 1,22 dans les analyses univariées (résultat non détaillé), ce qui correspondrait à 122 décès attribuables à l'amiante.

Commentaires

- En comparaison, 65 cancers du poumon ont été reconnus comme maladie professionnelle liée à l'amiante entre 1977 et 2000 à EDF-GDF.

Figure 7 – Estimation du nombre de décès par cancer broncho-pulmonaire attribuable à l'amiante en fonction du risque relatif associé à l'exposition



Discussion

Différentes analyses possibles dans les études de mortalité rétrospectives sont présentées dans cette plaquette :

- situer la population étudiée en fonction d'autres populations, notamment en termes de surmortalité éventuelle. La mise en évidence d'un facteur de risque professionnel peut cependant être rendue plus difficile du fait de la meilleure santé moyenne des travailleurs par rapport à la population générale ;
- situer les métiers les uns par rapport aux autres en termes de mortalité. L'échelle des métiers par rapport à une pathologie peut renvoyer à différentes explications possibles, mais l'observation des métiers se situant en haut peut permettre de repérer l'existence de risques professionnels spécifiques, ou confirmer des problèmes déjà connus ;
- évaluer si des expositions sont associées à des augmentations significatives du risque de décès pour certaines pathologies. Pour des substances dont les effets sur la santé sont connus, ces analyses peuvent permettre de vérifier si l'exposition a effectivement pesé en termes de mortalité dans la population étudiée. Pour les autres substances, les associations observées avec la mortalité peuvent contribuer à la réflexion sur leur dangerosité éventuelle et suggérer d'exercer une vigilance particulière des travailleurs exposés, tout en restant prudent vis-à-vis de l'interprétation de ce type de résultat ;
- estimer des nombres de décès potentiellement provoqués par certaines expositions pour distinguer celles qui pèsent le plus en termes de mortalité attribuable, donc évitable.

d'un éventail diversifié de pathologies, y compris après le départ en retraite. Cette plaquette a été conçue pour présenter l'analyse faite sur la population EDF-GDF, et illustrer les types de résultats qui peuvent être observés dans ces études.

Elles comportent des limites, ne permettant notamment pas de s'intéresser aux problèmes de santé non létaux. Mais elles sont facilitées par la possibilité existante d'accéder aux décès de la population, et nécessitent des moyens plus légers que d'autres types d'études tout en permettant d'obtenir des résultats à un horizon plus court - dans cette étude, deux ans pour la recherche des décès et les analyses principales une fois la cohorte constituée -.

Elles constituent un outil de base de la surveillance épidémiologique, et un préalable utile avant la mise en place éventuelle d'un système prospectif de suivi de pathologies d'intérêt, qui serait une forme aboutie de surveillance épidémiologique systématique en entreprise. Les premiers résultats qu'elles fournissent peuvent également déjà constituer des éléments d'information importants pour orienter les politiques de prévention en milieu professionnel.

Références

- [1] Analyse de la mortalité générale et par cancer des travailleurs et ex-travailleurs d'EDF-GDF. InVS, octobre 2005.
- [2] Surveillance épidémiologique de la mortalité et investigation d'aggrégats spatio-temporels en entreprise. InVS, juin 2004.

Intérêts

Les études rétrospectives de mortalité peuvent donner un bilan intéressant d'une population professionnelle au regard



Département santé travail

ISBN : 2-11-096289-5
Tirage : 550 exemplaires
Dépôt légal : Août 2006
Réalisation : Labrador

12, rue du Val d'Osne - 94415 Saint-Maurice Cedex
Tél : 33 (0)1 41 79 67 00 - Fax : 33 (0)1 41 79 67 67
<http://www.invs.sante.fr>

**EXAMENS COMPLEMENTAIRES EN FONCTION
DU TYPE D'EXPOSITION**

| Type d'exposition | Surveillance TDM Thoracique En fonction du niveau d'exposition | Surveillance Radiographie Thoracique Cliché de face | EFR: Dépistage boucle débit volume puis Spécialisées si anomalie |
|-------------------|--|---|--|
| Faible | Selon décision du médecin, au départ en inactivité | Radiographie Initiale puis tous les deux ans (arrêté du 13 décembre 1996) et TDM thoracique si anomalie | EFR initiale puis tous les 2 ans et à chaque TDM thoracique |
| Intermédiaire | 30 ^{ème} année d'exposition ou 50 ans d'âge puis tous les 10 ans | | |
| Importante | 10 ^{ème} année d'exposition puis tous les 6 ans | | |

MESURES ET EVALUATIONS DISPONIBLES
POUR DES OPERATIONS OU DES GESTES SPECIFIQUES
EN RAPPORT AVEC LES POSTES DE TRAVAIL A EDF-GDF Services

| Opération ou geste (source) | Mesure d'ambiance f/cm3 | Mesure individuelle | Evaluation |
|---|-------------------------|---------------------|--------------|
| Calorifuge, retrait de calorifuge de tuyaux (evalutil, 305) | | | 1.8 à 5.8 |
| Calorifuge, retrait de calorifuge de tuyaux (evalutil, 307) | | | <0.01 à 0.57 |
| Calorifuge, retrait de calorifuge de tuyaux (evalutil, 308) | | | 0 à 0.02 |
| Calorifuge, retrait de calorifuge de tuyaux (evalutil, 309) | | | 0.03 à 0.92 |
| Calorifuge, retrait de calorifuge de tuyaux (evalutil, 310) | | | <0.01 à 8 |
| Calorifuge, retrait de calorifuge de tuyaux (evalutil, 311) | | | 0.03 à 2.6 |
| Changement d'une vanne dans une gaine technique floquée à l'amiante (INRS ED 809- 1997) | 1.65 | 4.51 | |
| Décalorifugeage par plombier (evalutil, 132) | | | >35 |
| Découpe d'éléments en amiante ciment scie à fil sans aspiration (INRS ED 809-1997) | 1.27 à 2.07 | 0.66 à 1.57 | |
| Découpe d'éléments en amiante ciment scie sauteuse avec aspiration (INRS ED 809- 1997) | 0.07 | 0.08 à 0.44 | |
| DEGS - Balayage d'un poste de détente gaz avec frottement des murs, flocage au mur et au plafond, état moyen (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | 0.76 | | |
| DEGS - Casse à la masse et au burin d'un fourreau en fibrociment (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | | | 0.3 |
| DEGS - Changement de compteur gaz avec joint amiante environnement de flocage assez dégradé (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | | | <<0.1 |
| DEGS - Démontage et montage d'un compteur et d'une vanne gaz à joints d'amiante (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | | | 0 |
| DEGS - Dépose et pose d'un compteur environnement flocage assez dégradé (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | | | <0.1 |
| DEGS - Freins auto, dépoussiérage sous aspiration pour changement de garnitures | 0.02 à 0.1 | 0.04 à 0.12 | |

| | | | |
|--|-----------------|-------------------------------|-------|
| (evalutil, garage d'entretien de véhicules léger et de poids lourds EDF, 1989, 1143) | | | |
| DEGS - Freins auto, détalonnage meulage des bords des plaquettes (evalutil, EDF, 1992, 1266, 1267) | 0.44 en moyenne | 13.6 en moyenne 0.1 à 0.22 | |
| DEGS - Magasin, armoire de stockage des joints EDF-GDF DEGS Metz - Lorraine, 1996) | 0.56 | | |
| DEGS - Magasin, casiers fixes de stockage des joints (EDF-GDF DEGS Metz - Lorraine, 1996) | 0.27 | | |
| DEGS - Magasin, robot bac en fonctionnement (EDF-GDF DEGS Metz - Lorraine, 1996) | 0.21 | | |
| DEGS - Manipulation de dalles en fibrociment (EDF-GDF DEGS-SPS-Toulouse- 1996) | | | 0.3 |
| DEGS - Manipulation de plaques de caniveau en fibro ciment lors d'une opération de tirage de câble dans un poste source (EDF-GDF DEGS Metz - Lorraine, 1998) | 0.11 à 0.17 | | |
| DEGS - Manipulation de plaques de caniveau en fibro ciment lors d'une opération de tirage de câble dans un poste source au niveau de l'opérateur manipulant les plaques (EDF-GDF DEGS Metz - Lorraine, 1998) | | 0.13 à 0.21 | |
| DEGS - Manipulation de plaques de caniveau en fibro ciment lors d'une opération de tirage de câble dans un poste source au niveau de l'opérateur manipulant les câbles (EDF-GDF DEGS Metz - Lorraine, 1998) | | 0.21 à 0.33 | |
| DEGS - Mise en et hors service d'un client élec, environnement flocage assez dégradé (EDF-GDF DEGS-SPS-Toulouse- 1996) | | | 0 |
| DEGS - Ouverture d'un chemin de câble en fibrociment (EDF-GDF DEGS-SPS-Toulouse- 1996) | | | <0.1 |
| DEGS - Perçage de 8 trous dans une plaque de fibrociment (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | | | <<0.1 |
| DEGS - Perçage de trous sur un mur floqué ainsi que perçage du plafond - fixation d'une conduite de gaz (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | | | <0.1 |
| DEGS - Travaux dans un poste DP floqué au plafond (EDF-GDF DEGS-SPS-Toulouse- 1996) | | | 0 |

| | | | |
|--|-------------|----------------|---|
| DEGS - Tronçonnage à sec d'une plaque de fibrociment avec disqueuse (EDF-GDF DEGS-SPS- Toulouse- 1996) | | | Présence très forte de fibres d'amiante |
| Démontage de tuyaux calorifugés à l'air libre (INRS ED 809- 1997) | | 0.1 à 0.35 | |
| Déplacement de cartons d'amiante sans parement (INRS ED 809- 1997) | 1.05 | 1.51 | |
| Déplacement de plaques de faux plafond masquant des poutrelles métalliques floquées après nettoyage par aspiration des zones accessibles (INRS ED 809- 1997) | | 0.59 et 0.44 | |
| Déplacement d'un faux plafond à base de carton d'amiante entre feuilles d'aluminium (INRS ED 809- 1997) | 0.60 | 0.95 | |
| Dépose de tuyaux calorifugés (evalutil, 1324) | | 0.01 à 0.35 | |
| Dépose de tuyaux calorifugés avec un revêtement à base d'amiante (evalutil, 1294) | | 0 à 0.76 | |
| Embrayage, remplacement des garnitures d'embrayage (evalutil, 28) | | <0.1 à 0.1 | |
| Freins auto démontage de plaquettes de freins (evalutil, 1655) | 0.1 à 0.28 | 0.3 à 0.82 | |
| Freins auto Montage de garnitures de freins (INRS ED 809- 1997) | | 0.51 | |
| Freins auto Rectification de garnitures de freins (evalutil, 1153) | 0.12 à 0.48 | 0.38 | |
| Freins auto, dépoussiérage et nettoyage par ponçage des garnitures de freins de poids lourds (evalutil, 1149) | | 0.74 à 0.84 | |
| Freins auto, détalonnage et brossage de freins à tambour (evalutil, 20) | | 0.3 à 0.6 | |
| Freins auto, meulage des tambours de freins (evalutil, 24) | | 0.5 en moyenne | |
| Freins auto, nettoyage à l'air comprimé avec captage des freins à tambour (evalutil, 21) | | <0.1 à 0.2 | |
| Freins auto, nettoyage à l'air comprimé sans captage des freins à tambour (evalutil, 21) | | <0.1 à 8.2 | |
| Freins auto, nettoyage des freins à disque et changement des garnitures de freins (evalutil, 25) | | <0.1 à 0.2 | |
| Freins auto, Perçage de garnitures de freins (INRS ED 809- 1997) | | 0.49 à 0.62 | |
| Freins auto, remplacement des freins à disque (evalutil, 26) | | <0.1 | |
| Freins auto, remplacement des garnitures de freins sur PL (evalutil, 1593, 1594) | | 0.12 à 0.25 | |
| Intervention sur des bandes textiles en | 0.19 | 0.34 | |

| | | | |
|--|--------------|--------------|---------|
| amiante (INRS ED 809- 1997) | | | |
| Joints grignotage et découpe à la cisaille molette (evalutil, 1279) | | 0.27 à 1.52 | |
| Joints, découpe à la cisaille molette et à l'emporte pièce (evalutil, 1274) | Jusqu'à 0.03 | 0.03 à 0.25 | |
| Joints, dépose de joints usagés (evalutil, 468) | 0.03 à 0.32 | | |
| Joints, dépose de joints usagés (evalutil, 470) | 0.09 à 0.59 | 0.05 à 0.44 | |
| Joints, dépose de joints usagés (evalutil, 471) | 0 à 0.17 | | |
| Joints, grattage des joints sur bride de vanne (evalutil, 1283, 1284) | | 1.6 à 1.87 | |
| Joints, mise en place de joints (evalutil, 469) | 0.11 à 0.35 | 0.13 à 0.29 | |
| Joints, mise en place de joints (evalutil, 472) | 0.13 à 0.19 | | |
| Joints, mise en place de joints (evalutil, 473) | 0.11 à 0.18 | | |
| Magasinage de plaques de Klingérite ou de supranite pour confection de joints (evalutil, 868, 871, 874, 877, 883, 885, 891, 893, 899, 902, 905, 906, 911, 915, 919, 925, 929, 932, 935, 938, 946, 951, 952, 957, 960, 964, 965, 969, 971, 975, 978, 981, 985, 987) | <0.05 à 0.15 | | |
| Manipulation d'objets pollués par des poussières d'amiante provenant d'un toit en amiante ciment (evalutil 1610) | 0.04 à 0.06 | 0.06 à 0.15 | |
| Nettoyage à la brosse d'une paroi soutenant le faux plafond (poutrelles métalliques floquées) (evalutil, 1341) | | 9.72 à 14.5 | |
| Nettoyage d'un mur en brique dans un local comportant un flocage d'amiante-chiffon, brosse (INRS ED 809- 1997) | 0.25 | 0.25 à 0.63 | |
| Nettoyage par aspiration par plombier (evalutil, 133) | | | 1.3 à 6 |
| Ouverture d'un faux plafond masquant des poutrelles métalliques floquées sans nettoyage préalable. (INRS ED 809- 1997) | 0.26 | | |
| Passage de câbles dans un plenum contenant des poutrelles floquées à l'amiante (INRS ED 809- 1997) | 0.07 | 0.17 et 0.20 | |
| Perçage d'éléments en amiante ciment, perceuse (INRS ED 809- 1997) | | 0.42 à 0.75 | |
| Perçage d'un enduit plâtre-amiante (INRS ED 809- 1997) | 0.59 | 0.78 | |
| Perçage entre des poutrelles floquées à l'amiante, en limite du flocage (INRS ED 809- 1997) | | 0.36 | |
| Port de gants de protection lors du soudage (evalutil, 41) | | 0.5 à 0.9 | |
| Soudage à l'arc à l'aide d'électrodes | | | 16 à 18 |

| | | | |
|---|-------------|-----------------|-----------|
| enrobées d'amiante (evalutil, 697) | | | |
| Soudage au chalumeau en utilisant une plaque d'amiante (evalutil, 1285, 1286)) | | 0.72 en moyenne | |
| Soudage au gaz d'une canalisation d'eau située dans un faux plafond à 5 centimètres d'une poutrelle floquée à l'amiante (INRS ED 809- 1997) | 0.14 | 0.15 | |
| Soudage dans faux plafond (poutrelles métalliques floquées) (evalutil, 1354) | 0.06 à 0.13 | 0.14 à 0.25 | |
| Travaux de plomberie dans local floqué (evalutil, 439) | | | 0.1 à 2.4 |
| Tronçonnage à l'humide de canalisations en amiante ciment (disque) (INRS ED 809- 1997) | | 5 à 14 | |
| Tronçonnage à sec de canalisations en amiante ciment (disque) (INRS ED 809- 1997) | | 7 à 19 | |
| Tuyaux, découpe au chalumeau de tuyau calorifugés (evalutil, 388) | | | 0.1 à 2.3 |

Substances et préparations ayant fait l'objet d'une fiche locale d'utilisation (instructions d'utilisation de l'employeur)

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | Sous famille | Phases de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|---|---|---------------|---|---------------------------------|-----------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | AIRBUL (AEROSOL) | MOLYDAL FRANCE SA | Détecteur de fuite | Détection de fuites de gaz Lubrifiant | DEG(Article 3770351), DGI/S, EGD garage, GRTgaz | FICHE VALIDEE | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/01 RECHERCHE DE FUITES | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | AIRBUL (VRAC) | MOLYDAL FRANCE SA | Détecteur de fuite | Lubrifiant | DEG (Articles 3770335 et 3770337) | FICHE VALIDEE | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/01 RECHERCHE DE FUITES | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | BANDE DENSO VERTE | DENSO FRANCE | Bande anti-corrosion | Bande d'étanchéité pour conduites de gaz | DEG (Articles 8609100 & 8609102), RTE | FICHE VALIDEE | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | BANDE DENSOLEN AS 40 | DENSO FRANCE | Bande anti-corrosion | agents techniques | DEG, DGI/S | FICHE VALIDEE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/04 PLAQUES, RUBANS | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | BANDE DENSOLEN E 10 | DENSO FRANCE | Bande anti-corrosion | Enrobage des tubes gaz pour protection | DEG (Articles série 8603210), RTE | FICHE VALIDEE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/04 PLAQUES, RUBANS | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | BANDE DENSOLEN S 10 | DENSO FRANCE | Bande anti-corrosion | Bande plastique réfection des revêtement détériorés revêtement au droit des soudures de jonction des tubes revêtus revêtement des accessoires de réseau forme tourmentée. | DEG(Article 8603259), GRTgaz/DGI, RTE | FICHE VALIDEE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/04 PLAQUES, RUBANS | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | CAPGLACE | ZEP INDUSTRIES | Déneigeant, déverglacant | sel de déneigement | DGI/S, DIRIM | FICHE EXPIREE | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANT S, DISPERSANT S | R36 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | COLLE CONTACT 1313 | BOSTIK SA | Adhésif | adhésif | GRTgaz, SERE CT | FICHE EXPIREE | 16 COLLES | 16/01 COLLAGE INSTANTANE | R11, R38, R51/53, R67 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | DECAPANT CASTOLIN 146 | CASTOLIN FRANCE SA | Décapant soudobrasage | Décapant pour brasage et soudobrasage des métaux cuivreux et ferreux | DEG (Article 7981153) | FICHE VALIDEE | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/02 FLUX DECAPANTS | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | Sous famille | Phases de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|--|---|------------------------------|---|---|---------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | DECAPANT CASTOLIN 808 PF / FLUX 808 PF CASTOLIN | CASTOLIN FRANCE SA | Flux de brasage | Décapant pour brasage des métaux cuivreux et ferreux (Décapage des tubes cuivre en vue de brasage à l'argent) | DEG(Article 7981034), DGI/S, DGI/TM, DP IH-DPIT | FICHE VALIDEE | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/02 FLUX DECAPANTS | R22 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | DECAPTOR | ZEP INDUSTRIES | Lingettes anti-graffiti | nettoyage de tags | RTE | FICHE EXPIREE | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/05 ESSUYAGE TECHNIQUE | R36 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | DOW CORNING 7093 ADHESIVE SEALANT WHITE | DOW CORNING FRANCE, SA MARO | Mastic silicone | Etanchéité de scellement porcelaine, céramique | DPN(PMUC 16090 & 17286), RTE | FICHE EXPIREE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/03 JOINTS PATEUX | | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | EQUIVIS XV 32 (EX-HYDRELF XV 32) | TOTAL LUBRIFIANTS | Huile isolante TST + outils | Huile hydraulique anti-usure pour presses. | DEE, EGD garage, RTE, S ERECT | FICHE VALIDEE | 18 FLUIDES HYDRAULIQUES | 18/08H SYSTEMES HYDRAULIQUES | R52/53 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | FLORIAL SID (MARINE, OLEA, PECHE, POMME, PROVENCE, TONIC, VANILLE) | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Désodorisant d'ambiance | Désodorisant d'ambiance | DA, RTE | FICHE EXPIREE | 25 DIVERS | | R12 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | GRACO ROB 20 B | ACHESON FRANCE SA, CHUCHU DECAYEUX | Graisse pour robinets | Lubrifiant / agent de démoulage graissage robinets | DEG (Article 8431011), DPI H-DPIT | FICHE VALIDEE | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/14X GRAISSES | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | GRAISSE KEY-IN | SOUDETAM, THB | Pâte décapante soudure étain | Décapage soudure | DEG(Article 7981573) | FICHE VALIDEE | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/02 FLUX DECAPANTS | R34 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | GRAISSE NEUTRE GNT 250 | FCI ELECTRIQUE | Graisse neutre connectique | Utilisation sur la connectique | DEE | FICHE VALIDEE | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/15Y AUTRES APPLICATIONS | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | GRAISSE SILICONE G 661 | NEXANS INTERFACE | Prises embrochables | Graisse silicone pour prises embrochables | DEE(Articles série 6790700, 6794186, 6794114) | FICHE VALIDEE | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/14X GRAISSES | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | Sous famille | Phases de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|---|---|-------------------------|---|---|---------------|---------------------------------------|--|------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | HAMPTON HP3 PATE (CODE G100303) | GEB | Décapant brasage tendre | flux décapant pour brasage tendre | DGI/TM, GRTgaz | FICHE EXPIREE | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/02 FLUX DECAPANTS | R36/38, R43 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | HYDROLUB BT 5 | CONDAT LUBRIFIANTS | | Huile compteurs | | FICHE EXPIREE | 19 HUILES ET GRAISSES | | R65 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Non |
| C. VILLEJUIF | KC TROCKENPERLEN ORANGE | BRENNTAG SA, ENGELHARD PROCESS CHEMICALS GMBH | Dessicant | Séchage de gaz ou de liquides | DEE, DPIH-DPIT, DPN, GRTgaz/DGI, RTE | FICHE VALIDE | 13 PRODUITS DESSICANTS | 13/02 CIRCUITS D'AIR | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | LOCTITE 577 | HENKEL LOCTITE FRANCE SA | Pâte à joint | Etanchéité des raccords hydrauliques | DEG(Article 8279088), DGI/S, DGI/TM, DPIH-DPIT, EGD garage, GRTgaz, RTE | FICHE VALIDE | 16 COLLES | 16/02 FREINAGE, ETANCHEITE DES FILETAGES | R36/37, R51/53 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | MASTIC DENSOLEN W | DENSO FRANCE | Mastic de remplissage | Enrobage divers, Etanchéité gaz | DEG(Article 8603288), GRTgaz/DGI, RTE | FICHE VALIDE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/03 JOINTS PATEUX | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | MASTIC DENSOLEN WP | DENSO FRANCE | Mastic de remplissage | Enrobage divers, étanchéité gaz Mastic réparateur et protecteur contre la corrosion | DEG(Article 8603283), DGI/S, RTE | FICHE EXPIREE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/03 JOINTS PATEUX | | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | MAXILUB ISO VG 5 | ACTARIS | Huile compteur pistons | Huile pour compteurs | DGI/S, GRTgaz | FICHE EXPIREE | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/14X GRAISSES | R65 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | MRO PLUS (REF MRO100, MRO200, MRO555, MRO777) | EUROSORB | Absorbant universel | Absorbant en feuille, permet la récupération de produit accidentellement renversé. | DPN(PMUC 01139) | FICHE EXPIREE | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANT S, DISPERSANT S | | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | PAROGIVRE | ZEP INDUSTRIES | Dégivrant pare-brises | Dégivrant pare-brise | DIRIM, DPIH-DPIT | FICHE EXPIREE | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANT S, DISPERSANT S | R10, R36, R67 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | PERFECT SEAL LOWAC 3 | AFER | Pâte à joint | Pâte à joints | DPN(PMUC 17003) | FICHE VALIDE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/03 JOINTS PATEUX | R36 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | PERFECT SEAL LOWAC 4 | AFER | Pâte à joint | Etanchéité de plans de joints, assemblage filetés, excellent revêtement antirouille | DEG(Article 8279081), DPIH-DPIT, DPN(PMUC 17003) | FICHE VALIDE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/03 JOINTS PATEUX | R36 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | Sous famille | Phases de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|--|---|-----------------------------------|--|---|---------------|---|---|--------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | REINZ AFM 30 | AUTOCLAVITE, REINZ-DICHTUNGS-GMBH | Joint d'étanchéité | joints plats | DEG | FICHE VALIDEE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/02 JOINTS FACONNES | | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | SANIPLAS R | BOSTIK SA, SOGEDES CA (DESCOURS & CABAUD) | Colle PVC | Collage instantané du PVC | DA(Article 8620600) | FICHE EXPIREE | 16 COLLES | 16/01 COLLAGE INSTANTANE | R11, R36, R66, R67 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | SERVIETTES DEGRAISSANTES GEORGE FISHER | GEORGE FISCHER SA | Serviettes imprégnées | Nettoyage pièces PE | DEE(Article 2130029), DEG (Article 2130029) | FICHE EXPIREE | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/05 ESSUYAGE TECHNIQUE | R11, R36, R67 | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | SITOSEC ULTRA (AEROSOL) | CRC INDUSTRIES FRANCE - DEPARTEMENT KF | Solvant dégraissant pour PE | Solvant dégraissant pour tubes polyéthylène | DEG(Article 2130161) | FICHE VALIDEE | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R52/53 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | STICK EPOXY AMALGAME CUIVRE | MASTER IN | Colmat. conduite en élévation | Produit de colmatage pour conduite d'immeuble, conduite montante en BP | DEG(Article 8242951) | FICHE VALIDEE | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/02 PATE POUR COLMATAGE DE FUITES EN CHARGE | R36/38, R43 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | SUPERETANCHE AU TEFLON (PS 3310) | AFER | Pâte à joint | Etanchéité des filetage au téflon | DGI/S, GRTgaz | FICHE VALIDEE | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/03 JOINTS PATEUX | R36/37/38, R43 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |
| C. VILLEJUIF | VASELINE CODEX B 5 | IGOL INDUSTRIE | Lubrifiant contact & articulation | graissage d'appareillage | DPIH-DPIT, RTE | FICHE EXPIREE | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/14X GRAISSES | | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | VEGESORB | EUROSORB | Abs. tous liquides (granulés) | Absorbant de tout liquide | DPN | FICHE EXPIREE | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | | non | N | Favorable | 31/12/2006 | Oui |
| C. VILLEJUIF | WATELEC (AEROSOL) | ZEP INDUSTRIES | Hydrofuge | Supprimer l'humidité des circuits. | DEE, DGI/S, GRTgaz | FICHE VALIDEE | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R43 | non | N | Favorable | 30/06/2007 | Oui |

Fiches en attente d'autorisation

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|---------------------------------|------------------------------|-------------------------|---|---|-----------|--------------------------------------|----------------------------------|------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | A 62 NU (CODE 517) | ORAPI EUROPE | Dégraissant | | DGI/S, DPN(PMU C 01024), GRTgaz | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R65 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ABSORBANT HUILE POWERSORB T 156 | 3M FRANCE | Absorbant huiles | | DPN | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ACETYLENE | AIR LIQUIDE | Soudage oxyacétylénique | Brasure forte | DGI/S, DGI/TM, RTE | BROUILLON | 12 GAZ COMPRIMES | 12/01 GAZ INDUSTRIELS | R12, R5, R6 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | AK 10 AE (EN AEROSOL) | TECHNOUTIL | Mousse nettoyante écran | | RTE | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | antifix 85 | 7 D'ARMOR | | - | | BROUILLON | 25 DIVERS | | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | antistatic fluid | XEROX ENGINEERING SYSTEMS | | | | BROUILLON | 25 DIVERS | | | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | ASOREL CN (AEROSOL) | RHONE CHIMIE INDUSTRIE (RCI) | Solvant de nettoyage | | DPIH-DPIT, DPN(PMU C 01100), GRTgaz, SERECT | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R53, R66 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | AZULIT | FRANS BONHOMME, SO DICAM | | | | BROUILLON | 18 FLUIDES HYDRAULIQUES | 18/16 FLUIDES DE REFROIDISSEMENT | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | bande densolen e10 | DENSO FRANCE | | bande d'enrobage des conduites acier | | BROUILLON | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | bande densolen s40 | DENSO FRANCE | | Bande de revêtement anticorrosion des tubes et accessoires de canalisation métallique | | BROUILLON | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | | non | L | Favorable | | Non |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|---------------------------------|---|-------------------------|--|-------------------------------|-----------|---|-------------------------------|--------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | BRAZETEC H PASTE (EX DEGUSSA H) | UMICORE FRANCE SA (EX-UNION MINIERE) | Flux brasage fort | | DEG(Article 7981035) | BROUILLON | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/02 FLUX DECAPANTS | R22 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | BULGAZ | CREE, TD WILLIAMSON (ex ELECTROMA) | Détecteur de fuite | Bombe aérosol pour détection de fuite de gaz | DEG(Article 3770335) | BROUILLON | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/01 RECHERCHE DE FUITES | | non | N | Favorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | BULGAZ AEROSOL | CMPC | Détecteur de fuite | | DA | BROUILLON | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/01 RECHERCHE DE FUITES | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | CAPSORB | ZEP INDUSTRIES | Absorbant anti-dérapant | | DA | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | clinget | | | Lingettes nettoyantes | | BROUILLON | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R22, R36 | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | COLLE | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION), SO DICAM | | | | BROUILLON | 16 COLLES | 16/04 COLLAGE STRUCTURAL | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | colle pvc | BOSTIK SA, SODICAM | | | | BROUILLON | 16 COLLES | | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | colle wavin | BOSTIK SA | | Collage tubes en PVC | | BROUILLON | 16 COLLES | 16/04 COLLAGE STRUCTURAL | R11, R19, R36, R37 | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | D LUB 2 (AEROSOL) | ZEP INDUSTRIES | Dégrippant lubrifiant | | DIRIM, EGD-garage, GRTgaz/DGI | BROUILLON | 04 PRODUITS POUR BOULONNERIE | 04/01 DEGRIPPANTS | R66 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | DEGRIPPANT MOS 2 (AEROSOL) | MOLYDAL FRANCE SA | Dégrippant, lubrifiant | | DA | BROUILLON | 04 PRODUITS POUR BOULONNERIE | 04/01 DEGRIPPANTS | | non | N | | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|--------------------------------|---|--------------------------------|--------------------------------|--|-----------|--|---|------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | DF 79 AEROSOL | TECHNOUTIL | Détecteur de fuite | | DGI/S, DGI/TM, EGD garage, GRTgaz, RTE | BROUILLON | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/01 RECHERCHE DE FUITES | | non | L | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | DURCISSEUR 4070 | MAEC (ex-SERAM) | Matière de remplissage BT | | DEE(Articles série 6790150) | BROUILLON | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R34, R43, R52/53 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | DURCISSEUR SOPROGA | ETABLISSEMENTS ARIAS, SOPROGA | Condamnat. collier & enrobage | | DA(Articles 8214100-8214102), DEG(Articles séries 7843380-7918300-8603692), GRTgaz/DGI | BROUILLON | 15 PEINTURES | 15/01 PEINTURES | R20, R36/37/38, R42/43 | non | L | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | EQUIVIS ZS 22 | TOTAL LUBRIFIANTS | Huile hydraulique | | GRTgaz/DGI | BROUILLON | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/15Y AUTRES APPLICATIONS | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | EQUIVIS ZS 46 | TOTAL LUBRIFIANTS | Huile hydraulique | | GRTgaz/DGI | BROUILLON | 19 HUILES ET GRAISSES | | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | FIBSORB SID BLEU | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Absorbant huile & hydrocarbure | | GRTgaz/DGI | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | FIBSORB SID GRIS | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Absorbant tous liquides | | DA | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | GASAIRTEX (AEROSOL, REF 30102) | GASAIRTEC | Détecteur de fuite | Détecteur de fuites | EGD garage | BROUILLON | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/01 RECHERCHE DE FUITES | | non | N | Favorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | GRAISSE NEUTRE GNT-GNTC | SICAME SA | Graisse neutre connectique | Graisse neutre pour conducteur | DEE(Article 6739347), EGD garage | BROUILLON | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/15Y AUTRES APPLICATIONS | | non | N | Favorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | graisse silicone aerosol | GEB | | Lubrifiant pour robinet | | BROUILLON | 19 HUILES ET GRAISSES | | R12 | non | L | Favorable | | Non |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|----------------------------|---|-----------------------------|---|----------------------------------|-----------|---|-------------------------------|------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | HAMPTON (CODE G100110) | GEB | Décapant soudure à l'étain | | DPIH-DPIT | BROUILLON | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/02 FLUX DECAPANTS | R34, R50/53 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | latch-on aerosol | NATIONAL CHEMSEARCH (KERNITE) | | adhésif en récipient pressurisé | | BROUILLON | 06 PRODUITS ADHESIFS | 06/02 AUTO-COLLANTS | R11, R20, R21 | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | lave glace | HOLT LLOYD SA | | Produit de protection contre le gel et de nettoyage du pare-brise | | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R10, R20, R22 | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | LEAK FINDER (AEROSOL) | CRC INDUSTRIES FRANCE - DEPARTEMENT KF | Détecteur de fuite | | DEG(Article 3770351), EGD garage | BROUILLON | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/01 RECHERCHE DE FUITES | R52/53 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | liquide de refroidissement | DURAND PRODUCTION | | Produit prêt à l'emploi pour circuit de refroidissement | | BROUILLON | 18 FLUIDES HYDRAULIQUES | | R22 | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | LIQUIDE NOVEC HFE-7100 | 3M FRANCE | Nettoyage de câbles | | DEE | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R53 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MANORANGE | CMPC | Lingettes nettoyantes mains | | RTE | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | NETOSOL | ZEP INDUSTRIES | Absorbant | | GRTgaz/DGI | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | O SCENT | TECHNIC SYSTEMS INTERNATIONAL SA | Destructeur d'odeurs | | DEG, DGI/S, DGI/TM | BROUILLON | 25 DIVERS | | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | POLYLUB SID N (AEROSOL) | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Dérippant multifonctions | | DPN | BROUILLON | 04 PRODUITS POUR BOULONNERIE | 04/01 DEGRIPPANTS | R66, R67 | non | N | | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|-------------------|---|-------------------------------|------------------------|--------------------------------------|-----------|--|---|---------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | PROPANE | AIR PRODUCTS | Soudage | Soudage | DGI/TM, DPIH-DPIT, GRTgaz | BROUILLON | 12 GAZ COMPRIMES | 12/01 GAZ INDUSTRIELS | R12 | non | L | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | résine durcisseur | PRYSMIAN ENERGIE CABLES... (ex-PIRELLI), SODICAM | | | | BROUILLON | 21 PRODUITS CHIM CONDITIONNEMENT CIRCUITS | 21/02 RESINES ECHANGEUSES D'IONS | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | RUBIA S 30 | TOTAL LUBRIFIANTS | Huile moteur | | GRTgaz/DGI | BROUILLON | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/05E MOTEUR A COMBUSTION INTERNE | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RUBIA S 40 | TOTAL LUBRIFIANTS | Huile moteur | | DGI/TM | BROUILLON | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/05E MOTEUR A COMBUSTION INTERNE | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | SCAPA 41 (RESINE) | FCI ELECTRIQUE, NEXANS INTERFACE, PRYSMIAN ENERGIE CABLES... (ex-PIRELLI), SCAPA FRANCE, TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage HTA-BT | | DEE(Articles séries 6790150-6790323) | BROUILLON | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R36/38, R43, R51/53 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | SELEXOL N 1 | 7 D'ARMOR | | | ENERTHY (therm) | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R65 | non | N | | | Non |
| C. VILLEJUIF | SNONEIGE | ZEP INDUSTRIES | Déneigeant | | DGI/S, DGI/TM, DIRM | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | | non | N | | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|-------------------------------------|---|-----------------------------|---|-----------------------------|--|--|------------------------------------|------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | SOLISEC S 45 | CMPC | Dégraissant | | DEG(Article 2130141) | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R10, R36, R65 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | soudage électrode ala 110 r 7 - r10 | SOGEDESCA (DESCOURS & CABAUD) | | * | | BROUILLON | 25 DIVERS | | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | SRB 1 (VRAC) | TECHNOUTIL | Nettoyant bras FMC | | DGI/TM | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | SRB 2000 (AEROSOL) | TECHNOUTIL | Dégraissant | Nettoyage pièces PE | DEG(Article 2130161), RTE | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R53, R66 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | SRB 2000 (VRAC) | TECHNOUTIL | Dégraissant | Nettoyage pièces PE | DEG (Article 2130160), RTE | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R53, R66 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | t 3000 p 746 | HB PRESTATIONS | | Tissu de verre de protection du brasage ou du soudage | | BROUILLON | 24 PRODUITS DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE | 24/03 PRODUITS ASSOCIES | | non | L | Favorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | tdw primer 927p | | | * | | BROUILLON | 25 DIVERS | | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | THERMO GLACE (SOLIDE) | CMPC | Déverglacant en paillettes | | DGI/S, DPIH-DPIT | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | R36 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | THERMYGEL | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Déverglacant | | RTE | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/04 ABSORBANTS, DISPERSANTS | R36 | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | TITAN UNIVERSAL HD 15W40 | FUCHS LUBRIANT FRANCE (DIV AUTO MOTO) | Huile moteur essence/diesel | | EGD garage | BROUILLON | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/05E MOTEUR A COMBUSTION INTERNE | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | WIPE | CHIMINVEST SAS (ex-PHEM) | Lingettes imprégnées | | DA | BROUILLON | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | | | non | N | | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ACETYLENE | AIR PRODUCTS | Soudage oxyacétyléniques | Brasure forte | DGI/S, DGI/TM, D PIH-DPIT | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 12 GAZ COMPRIMES | 12/01 GAZ INDUSTRIELS | R12, R5, R6 | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|--|--|-------------------------------|---|-----------------------------------|--|---|---|----------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | AEROSOL DE PEINTURE FLUO DE MARQUAGE FORESTIER ET DE TRACAGE AU SOL (VERT, BLEU) | TECHNOUTIL | Bombe traçante | Aérosol peinture fluo de marquage et traçage | RTE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 14 PRODUITS DE MARQUAGE | 14/01 PEINTURES | R12, R36, R52/53, R66, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | AMALGON | PARTSMASTER INT. (X-ERGON, DYNA SYSTEMS) | Colmat. conduite en élévation | Colmatage de conduite montante. | DEG(Article 8242960) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 07 PRODUITS RECHERCHE & OBTURATION FUITES | 07/02 PATE POUR COLMATAGE DE FUITES EN CHARGE | R36/38, R43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ANTIRUST 2 JAUNE (EX-RELARUST N) | ZEP INDUSTRIES | Peinture antirouille | Peinture antirouille | DA(Article 1520006), DGI/S, DIRIM | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 15 PEINTURES | 15/01 PEINTURES | R10, R52/53 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ARMOFIX (REF 31522) | ALPHACAN SA | | Collage tube pvc rigide | | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 16 COLLES | 16/01 COLLAGE INSTANTANE | R11, R36, R66, R67 | non | N | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | ARMORCAST | SOPROGA | Branch. canalisation gaz BP | Kit bande pour fixation de branchement BP pour canalisation tôle bitumée" CHAMEROY" | DEG(Article 8211100) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/04 PLAQUES, RUBANS | R20, R36/37/38, R42/43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | BRAZETEC S 6 AF (EX-DEGUSSA 6 AF) | UMICORE FRANCE SA (EX-UNION MINIERE) | Alliage d'apport | chantier, atelier, immeuble Fondant pour brasage fort | DEG(Article 7981004) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/01 METAL D'APPORT | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | CASTOLIN 146 GXF | CASTOLIN FRANCE SA | Baguette de brasage | Soudo-brasage en mélange exclusif avec le décapant castolin | DEG(Article 7981107) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/01 METAL D'APPORT | R40, R43 | oui | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|---|--------------------------------------|--|--|---|-----------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | CASTOLIN 808 G (BAGUETTE) | CASTOLIN FRANCE SA | Alliage d'apport | Alliage d'apport pour brasage fort | DEG(Article 7981003) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/01 METAL D'APPORT | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ELECTROFUGE 200 (AEROSOL) | CRC INDUSTRIES FRANCE - DEPARTEMENT KF | Electrofuge | Protection de circuits imprimés | DPIH-DPIT | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R12, R52/53, R66, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | GALVAL AEROSOL | 7 D'ARMOR | Galvanisant aérosol | Produit de protection | DGI/S, EGD-garage | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 15 PEINTURES | 15/06 DIVERS | R11, R38, R51/53, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | GALVAL AEROSOL | 7 D'ARMOR | Galvanisant aérosol | Soudage | DGI/S, EGD-garage | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 15 PEINTURES | 15/06 DIVERS | R11, R38, R51/53, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | GLASNET (AEROSOL) | RHONE CHIMIE INDUSTRIE (RCI) | Vitres et plexiglas | Nettoyage des vitres et plexiglas. | DA | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R12 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | GRAFILIQ | ZEP INDUSTRIES | Décapant liquide graffitis | NETTOYAGE DES GRAFFITI SUR TOUT SUPPORT | DGI/S, GRTgaz | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R36/38 | non | N | Favorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ISM 45 G NF PARTIE A (NF 07/2002) | NEXANS INTERFACE | Matière de remplissage HTA-BT | Résine isolante | DEE(Articles séries 6790150-6790323) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R36/38, R43, R51/53 | non | L | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ISM 45 G NF PARTIE B (NF 07/2002) | NEXANS INTERFACE | Matière de remplissage HTA-BT | Résine isolante Dispo sur SERVAL accessoires injectés | DEE(Articles séries 6790150-6790323) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R37/38, R41, R43 | non | L | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ISOVOLTINE II | TOTAL LUBRIFIANTS | Huile isolante | Huile pour transformateurs. | DGI/S, EDF SEI | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/10N ISOLATIONS ELECTRIQUES | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | KAMOVE A | ZEP INDUSTRIES | Galvanisant à froid | Revêtement galvanisant | DIRIM | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 15 PEINTURES | 15/01 PEINTURES | R11, R38, R51/53, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|------------------------------------|---|---------------------------|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | KILHODOR | CHIMINVEST SAS (ex-PHEM) | destructeur d'odeur | Destruction d'odeur de solvants | | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 25 DIVERS | | R43 | non | L | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | LOCTITE 270 | HENKEL LOCTITE FRANCE SA | Frein filet fort | Colle filetage | DPIH-DPIT, GRTgaz/DGI, RTE, SEREC T | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 16 COLLES | 16/02 FREINAGE, ETANCHEITE DES FILETAGES | R36/37 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | LOCTITE 5367 (EX-SILICOMET AS 311) | HENKEL LOCTITE FRANCE SA | Elastomère silicone blanc | Collage plaque repère gaz, assemblage matériaux: métaux, verre, céramique, plastiques, bois, composites, etc.. | DGI/S, DPIH-DPIT, EGD garage, GRTgaz | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 17 JOINTS ET GARNITURE | 17/03 JOINTS PATEUX | | non | N | Favorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | LUXARYL.SID (NF 06/2003) | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Savon gel pour les mains | Lavage des mains sur chantier | DGI/TM, RTE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | | | non | N | Favorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MASSE DENSO ROUGE | DENSO FRANCE | Mastic d'étanchéité | Etanchéité aux hydrocarbures | DEG (Article 8609020), RTE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|---|--|-------------------------------|---|---|--|--|---|------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | MATIERE ISOLANTE BT EL 239 (DURCISSEUR) | MAEC (ex-SERAM), NEXANS INTERFACE, PIC INDUSTRIE PRODUCTION, P RYSMIAN ENERGIE CABLES... (ex-PIRELLI), TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage HTA-BT | Matière isolante BT pour accessoires de réseaux souterrains | DEE(Articles séries 6790150-6790170-6790323) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R20, R36/37/38, R42/43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MATIERE ISOLANTE BT EL 239 (RESINE) | MAEC (ex-SERAM), NEXANS INTERFACE, PIC INDUSTRIE PRODUCTION, P RYSMIAN ENERGIE CABLES... (ex-PIRELLI), TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage HTA-BT | Confection d'accessoires de réseaux (matière isolante) | DEE(Articles séries 6790150-6790170-6790323) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MATIERE ISOLANTE L 2007 (DURCISSEUR) | PIC INDUSTRIE PRODUCTION, S ICAME SA | Matière de remplissage HTA | Réalisation d'accessoires de réseau (matière isolante). | DEE (Articles 6791560-6792750) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R20, R36/37/38, R42/43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MATIERE ISOLANTE L 2007 (RESINE) | PIC INDUSTRIE PRODUCTION, S ICAME SA | Matière de remplissage HTA | Réalisation d'accessoires de réseau (matière isolante). | DEE (Articles 6791560-6792750) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MATIERE ISOLANTE L 6000 (BASE) | PIC INDUSTRIE PRODUCTION, S ICAME SA | Matière de remplissage BT | Réalisation d'accessoires de réseaux (matière isolante) | DEE(Articles séries 6790150-6790170-6790205) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MATIERE ISOLANTE L 6000 (DURCISSEUR) | PIC INDUSTRIE PRODUCTION, S ICAME SA | Matière de remplissage BT | Confection d'accessoires de réseau (matière isolante) | DEE (Articles séries 6790150-6790170-6790205) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R20, R36/37/38, R42/43 | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|-------------------------|---|-------------------------------|--|----------------------------------|--|--|---|----------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | MATORENE (AEROSOL) | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Graisse chaînes et câbles | Graisse verte pour atelier mécanique | EGD-garage, RTE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 19 HUILES ET GRAISSES | 19/15Y AUTRES APPLICATIONS | R10, R66, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | MICROLEC SID (AEROSOL) | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Dégraissant pour électronique | Produit de nettoyage de cartes électriques. | DGI/S, GRTgaz | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | | non | N | Favorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | NDK (AEROSOL) | TECHNOUTIL | Dérippant | Aérosol lubrifiant antigrippant aluminium | DA | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 04 PRODUITS POUR BOULONNERIE | 04/01 DEGRIPPANTS | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | OXYGENE | AIR LIQUIDE | Soudage oxyacétylénique | Soudo-brasage | DGI/S, DGI/TM, RTE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 12 GAZ COMPRIMES | 12/01 GAZ INDUSTRIELS | R8 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | PRIMAIRE DENSOLEN HT | DENSO FRANCE | Primaire bande anti-corrosive | Primaire bande anti corrosion | DEG(Article 8603273), DGI/S, RTE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R11, R38, R51/53, R67 | non | L | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | PRIMER 927 PN | TD WILLIAMSON (ex ELECTROMA) | Primaire anti-corrosion | Primaire anti-corrosion | DEG(Article 8603299) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R11, R20/21, R65, R66, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RAIGIPOX DURCISSEUR 950 | MAEC (ex-SERAM), PRYSMIAN ENERGIE CABLES... (ex-PIRELLI), RAIGI, TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage BT | Confection d'accessoires de réseaux (matière isolante) | DEE(Articles série 6790150) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R21/22, R34, R43, R52/53 | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|---|---|---------------------------|--|------------------------------|--|--|---|------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | RAIGIPOX E 350 | MAEC (ex-SERAM), PRYSMIAN ENERGIE CABLES... (ex-PIRELLI), RAIGI, TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage BT | Confection d'accessoires de réseaux (matière isolante) | DEE (Articles série 6790150) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R36/38, R43, R51/53 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RAIGITHANE J 6608 (BASE) | MAEC (ex-SERAM), NEXANS INTERFACE, RAIGI, TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage BT | matière pour confection de boîte électrique | DEE(Articles série 6790170) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RAIGITHANE J 6608 DURCISSEUR (= RAIGIDUR F) | MAEC (ex-SERAM), NEXANS INTERFACE, RAIGI, TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage BT | Confection d'accessoires de réseaux souterrains | DEE(Articles série 6790170) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R20, R36/37/38, R42/43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RESINE RS 458 | MAEC (ex-SERAM) | Matière de remplissage BT | confection accessoire électrique en souterrain | DEE(Articles série 6790150) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R36/38, R43, R51/53 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RESINE SCOTCHCAST 1471 N (PARTIE A) | 3M FRANCE | Matière de remplissage BT | Résine d'isolation pour câbles basse tension. | DEE(Article série 6790150) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|-------------------------------------|---|-------------------------------|---|---|--|--|---|------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | RESINE SCOTCHCAST 1471 N (PARTIE B) | 3M FRANCE | Matière de remplissage BT | Résine isolante | DEE(Articles série 6790150) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R20, R36/37/38, R42/43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RESINE SOPROGA | ETABLISSEMENTS ARIAS, SOPROGA | Condamnat. collier & enrobage | Résine polyuréthane d'enrobage | DA (Articles 8214100-8214102), DEG(Articles séries 7843380-7918300-8603692), GRTgaz/DGI | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 15 PEINTURES | 15/01 PEINTURES | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RS 20 RPU / RS 25 RPU (BASE) | SICAME SA | Matière de remplissage BT | Confection d'accessoires de réseaux | DEE(Articles séries 6790150-6790170-6790200-) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | RS 20 RPU / RS 25 RPU (DURCISSEUR) | SICAME SA | Matière de remplissage BT | Confection d'accessoires de réseaux (matière isolante) | DEE (Articles séries 6790150-6790170-6790200-) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R20, R36/37/38, R42/43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | S 1239 EPOXY PRIMER PART A | TD WILLIAMSON (ex ELECTROMA), COVALENCE SPECIALTY MATERIALS (ex-TYCO) | Manchon électrorétractable | Raccord électrorétractable RAYTRANS pour réseaux BP | DEG (Article série 8241001) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R36/38, R43, R51/53 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | S 1239 EPOXY PRIMER PART B | TD WILLIAMSON (ex ELECTROMA), COVALENCE SPECIALTY MATERIALS (ex-TYCO) | Manchon électrorétractable | Ce produit associé à sa partie A permet de préparer le support sur lequel les manchons thermo rétractables seront mis en place. | DEG (Article série 8241001) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R10, R22, R34, R43 | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|----------------------------|---|-------------------------------|---|--------------------------------------|--|--|---|-----------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | S 1239 EPOXY PRIMER PART B | TD WILLIAMSON (ex ELECTROMA), COVALENCE SPECIALTY MATERIALS (ex-TYCO) | Manchon électrorétractable | Ce produit associé à sa partie A permet de préparer le support sur lequel les manchons thermo rétractables seront mis en place. | DEG(Article série 8241001) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R10, R22, R34, R43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | S 1239 EPOXY PRIMER PART B | TD WILLIAMSON (ex ELECTROMA), COVALENCE SPECIALTY MATERIALS (ex-TYCO) | Manchon électrorétractable | Ce produit associé à sa partie A permet de préparer le support sur lequel les manchons thermo rétractables seront mis en place. | DEG(Article série 8241001) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 03 PRODUITS DE PROTECTION TEMPORAIRE | 03/03 LIQUIDES | R10, R22, R34, R43 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | SCAPA 41 (DURCISSEUR) | FCI ELECTRIQUE, NEXANS INTERFACE, PRYSMIAN ENERGIE CABLES... (ex-PIRELLI), SCAPA FRANCE, TYCO ELECTRONICS SIMEL | Matière de remplissage HTA-BT | Confection d'accessoire électrique souterrain | DEE(Articles séries 6790150-6790323) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 05 PRODUITS COMPOSES, PLASTIQUES, COMPOSITES | 05/02 MATIERE POUR CONFECTION DE PIECES | R20/21/22, R34, R43, R52/53 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | SILI D (AEROSOL) | SID (SOCIETE INDUSTRIELLE DE DIFFUSION) | Lubrifiant silicone | Pulvérisation sur mât de charge, véhicule TST | DPIH-DPIT, RTE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 04 PRODUITS POUR BOULONNERIE | 04/02 LUBRIFIANTS | R11, R38, R51/53 | non | N | Défavorable | | Oui |

| Unité | Nom commercial | Fabricant ou fournisseur | Fonction technique | Utilisation spécifique | Prescripteur (Code Interne) | Statut | Famille | <u>Sous famille</u> | Phrase de risque | CMR | Origine | Avis du médecin local | Date limite d'autorisation de l'employeur | Pièces jointes |
|--------------|------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|-----------------------------|--|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------|-----|---------|-----------------------|---|----------------|
| C. VILLEJUIF | SIMEL S 15 | TYCO ELECTRONICS SIMEL | | Huile pour presses et vérins hydrauliques | | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 18 FLUIDES HYDRAULIQUES | | | non | L | Défavorable | | Non |
| C. VILLEJUIF | SOLI 100 | CMPC | Nettoyage de câbles | Dégraissant concentré sans odeur pour le nettoyage des pièces métalliques. | DEE(Article 2130201) | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 01 PRODUITS DE NETTOYAGE | 01/01 SOLVANTS, DEGRAISSANTS | R65 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | VITRAL 115 GRIS | SIGMA KALON EURIDEP SA - FREITAG | Anti-rouille gris clair | Anti-rouille | DEE | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 15 PEINTURES | 15/01 PEINTURES | R11, R20/21, R38, R51/53 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ZEP 45 (AEROSOL) | ZEP INDUSTRIES | Lubrifiant, dégrissant téflon | Dégrippant | DIRIM, EGD garage | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 04 PRODUITS POUR BOULONNERIE | 04/01 DEGRIPPANTS | R11, R52/53, R66, R67 | non | N | Défavorable | | Oui |
| C. VILLEJUIF | ZEP WARFLEE | ZEP INDUSTRIES | Pâte protectrice | Produit de soudage et revêtement, chantier, atelier | DA(Article 2144300), GRTgaz | EN ATTENTE D'AUTORISATION DE L'EMPLOYEUR | 22 PRODUITS DE SOUDAGE ET REVETEMENTS | 22/01 METAL D'APPORT | | non | N | Favorable | | Oui |

EDF Gaz de France Distribution



Paris la Défense le 7 juillet 2005

Directeurs de Centres et Equipes de Directions
Conférence de Direction,
Directeurs de Groupements de Centres Adjoints
Chefs et Directeur d'UO et de Projets

***APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS CHIMIQUES :
MAITRISE DU RISQUE D'EXPOSITION DES UTILISATEURS***

G2S 4 / GAP 191***5 pages / 2 annexes***Annule et remplaceDocuments associés

NP 1, NRA 5a, P2S d'EDF, P2S de Gaz de France, PEA-T-CHIMI-01, GAP 172, IAP 0460, Décision n°03/3 de déploiement de DAUPHIN à EDF GDF SERVICES du 28 février 2003, I2S 051.

Fonctions concernées

Santé Sécurité, Achats et Approvisionnements

Interlocuteurs

Henri LÉPAGNOT (01.56.65.09.28), Bernard HOURTANE (01.56.65.16.62)

Rédacteur

Henri LÉPAGNOT, Bernard HOURTANÉ

La Note Politique n°1 (NP1) de la DPRS, qui s'applique à EGD, fixe les objectifs à atteindre pour maîtriser le risque chimique à EDF et Gaz de France. Ces objectifs sont déclinés dans la note d'application NRA 5a, notamment en ce qui concerne l'introduction de produits chimiques au sein des entreprises. Dans cette logique, le PEA « Gestion des produits chimiques » décrit la gestion des produits chimiques utilisés et stockés dans les Centres.

S'inscrivant dans ce cadre, la présente note rappelle les responsabilités de l'employeur, rappelle les recommandations et précise les dispositions retenues à EDF Gaz de France Distribution pour maîtriser l'introduction des produits chimiques et les repérer dans les solutions d'approvisionnement : SERVAL, DAUPHIN, commandes directes. Cette démarche intègre également les aspects économiques liés aux achats de ces produits.

A cet effet, EDF Gaz de France Distribution établit une « liste courte » des produits chimiques couvrant la plupart des besoins dans les métiers de la Direction, disposant d'un avis toxicologique national, permettant d'identifier les produits chimiques dans les solutions d'approvisionnement.

Cette note est applicable dans les Unités EGD dès réception. Elle est déployée via le canal des réseaux Experts Sécurité.

Le Délégué Prévention Sécurité
Patrick DEDREUX**Le Délégué Approvisionnements**
Guy DELSESCAUX**Accessibilité : Interne EDF et Gaz de France**

Mots clef permettant de retrouver la note : Santé – Environnement -Produits Chimiques – Approvisionnements

Le périmètre de la présente note concerne l'approvisionnement des produits classifiés « produits chimiques » par la réglementation.

I. RAPPEL DES PRINCIPES GÉNÉRAUX DU CODE DU TRAVAIL EN MATIÈRE DE MAÎTRISE DU RISQUE CHIMIQUE

Les principes généraux de maîtrise du risque chimique imposés par la législation sont, par ordre de priorité :

- identifier les produits chimiques,
- substituer les produits dangereux par des substances qui le sont moins,
- limiter l'utilisation des substances ou des préparations chimiques dangereuses,
- limiter le nombre de travailleurs exposés à leur action,
- procéder à l'évaluation des risques encourus pour la santé et la sécurité des travailleurs et mettre en place des mesures de protection collectives et à défaut, individuelles (démarche d'élaboration du Document Unique),
- établir une notice d'utilisation (fiche locale d'utilisation à EDF et Gaz de France) pour chaque poste de travail exposant les travailleurs à des substances ou préparations dangereuses.

Toutes les substances cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR), doivent absolument être remplacées par des substances moins nocives, dès lors que la substitution est possible.

Les modes opératoires définis doivent être strictement respectés et décrire précisément les mesures prises pour éviter tout risque d'exposition.

Une fiche individuelle d'exposition doit être établie pour conserver la traçabilité des opérations.

Responsabilité du Chef d'établissement et de la ligne managériale.

En application de la note NRA 5a, les produits chimiques achetés par les unités sont recommandés au niveau national et figurent dans la base OLIMP (<http://olimp.edf.fr/>). Tout recours à d'autres produits doit rester exceptionnel.

La responsabilité de la ligne managériale locale, appuyée par les experts, s'exerce en particulier suivant deux aspects : la recherche de l'adéquation du produit à l'activité, et la préservation de la santé et de la sécurité des opérateurs dans le contexte de leur activité.

Ces deux aspects sont garantis par l'employeur ou son représentant, au travers des délégations qui lui sont consenties, en particulier lors de la validation d'une commande (cf. **GAP 172** §IV, ainsi que les points sensibles à surveiller décrits dans le Plan Environnement « Gestion des produits Chimique » **PEA-T-CHIMI-01**¹).

¹ Extrait du PEA :

| 13. BESOINS D'AMÉLIORATION | |
|-----------------------------------|--|
| (A) | Mettre en œuvre un outil de suivi des produits utilisés et des quantités commandées dans le centre |
| (B) | <i>Limitier les risques de fuites ou d'épandages accidentels des produits chimiques</i> |
| (C) | <i>Limitier les risques d'explosion ou d'incendie des produits chimiques</i> |
| (D) | Mettre à disposition des utilisateurs les moyens adaptés en cas d'incident |
| (E) | <i>Formaliser l'agencement et la gestion des aires de stockage de produits chimiques</i> |
| (F) | Rédiger et porter des instructions quant à la commande, l'utilisation, le stockage, le dépotage, le transport et l'élimination des produits chimiques |
| (G) | <i>Communiquer, sensibiliser les agents</i> |
| (H) | <i>Renforcer la connaissance réglementaire liée aux Produits Chimiques</i> |

Rôle des entités nationales

La Délégation Santé Sécurité d'EDF et de Gaz de France (D2S) fournit les avis toxicologiques et assure la veille scientifique et réglementaire sur leurs évolutions.

La Délégation Expertise Électricité et la Délégation Expertise Gaz assurent la prescription des produits pour les activités Métiers, valident les besoins et veillent à l'adéquation entre les besoins Métiers et les produits toxiques utilisés.

La Délégation Prévention Sécurité approuve la liste des produits chimiques recommandés d'usage à EGD en se fondant sur les travaux du Comité Produits Chimiques EGD qu'elle anime dans le respect des avis toxicologiques établis et suivis par la D2S.

La Délégation Approvisionnements assure la transmission de l'information sur les évolutions des avis toxicologiques à destination des Chefs d'Établissement et des Responsables de Processus Achats Approvisionnements Tertiaire (RPA Tertiaire). De plus, elle s'assure de la mise à jour des outils d'approvisionnement.

La DATP assure la contractualisation des marchés produits chimiques recommandés d'usage à EGD. La Direction des Achats assure la mise à jour des catalogues sur la base des informations transmises par EGD.

II. PRODUITS CHIMIQUES RECOMMANDÉS

2.1 – « LISTE COURTE »

Afin de garantir la maîtrise du risque chimique, EDF Gaz de France Distribution établit une « liste courte » des produits recommandés pour l'ensemble des domaines d'activités faisant appel à des produits chimiques. Ces produits sont prescrits par les délégations DEE et DEG pour les activités Métiers, et par des groupes ad hoc pour celles concernant les « garages » et le « nettoyage » notamment. Destinée à répondre à l'ensemble des besoins génériques qui découlent des activités d'EDF Gaz de France Distribution, cette « liste courte » est revue périodiquement par les prescripteurs en fonction des évolutions (marchés, besoins, techniques, produits, avis toxicologiques, ...).

2.2 –PRODUITS AUTRES QUE CEUX RECOMMANDÉS DANS LA LISTE COURTE EGD

Des besoins exceptionnels peuvent nécessiter l'emploi de produits chimiques autres que ceux mentionnés dans la liste courte.

Toute acquisition de produits, autres que ceux recommandés dans la liste courte EDF Gaz de France Distribution, susceptibles d'exposer le personnel à un risque chimique, doit être exceptionnelle et est de la responsabilité directe de la ligne managériale locale et notamment celle du chef d'établissement.

Comme pour les produits recommandés, il a l'obligation et la responsabilité d'identifier les risques au travers de l'établissement de la Fiche Locales d'Utilisation (FLU) et du Document Unique (DU), et de mettre en œuvre conformément à la réglementation, les mesures de prévention qui permettent de les maîtriser (cf. note NRA 5a).

III. CONDITIONS D'APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS CHIMIQUES

Pour les unités d'EDF Gaz de France Distribution, il existe trois solutions d'approvisionnement : Serval, Dauphin, et les commandes directes.

Le PEA-T-CHIMI-01 « Gestion des produits chimiques » décrit dans son §11 l'activité d'approvisionnement des produits chimiques. Les éléments ci-dessous s'intègrent dans les étapes de « Validation du produit-Définition des conditions d'usage » et « Enregistrement – vérification de la disponibilité des règles d'utilisation ».

3.1 - SERVAL

Les produits chimiques disponibles dans SERVAL sont tous recommandés par EDF Gaz de France Distribution : ils bénéficient d'un avis toxicologique et sont intégrés dans la liste nationale de référence OLIMP. Un prescripteur national est identifié pour chacun d'eux. Afin d'assurer la maîtrise du risque chimique, des engagements contractuels sont imposés aux fournisseurs, pour :

- le maintien des produits référencés sur la durée des marchés, afin d'éviter la substitution d'un produit par un autre réputé identique, dont les caractéristiques chimiques n'ont pas été contrôlées,
- la transmission des informations en cas de modification du produit ou de son site de production
- la transmission des informations en cas d'une éventuelle interdiction de la vente d'un produit ou en cas d'évolution de la réglementation le concernant

Les articles référencés par SERVAL et représentant des besoins fonctionnels, proviennent en général de plusieurs fournisseurs et sont susceptibles d'être distribués aux utilisateurs indistinctement.

Il convient donc d'établir une Fiche Locale d'Utilisation (FLU) dès le début des marchés pour chacun des produits chimiques correspondant à une référence (article fonctionnel) dans SERVAL, même s'ils ne sont pas tous habituellement distribués par la plate-forme SERVAL qui approvisionne le Centre.

3.2 - DAUPHIN

DAUPHIN est un outil à la disposition d'EDF et de Gaz de France. De nouvelles fonctionnalités permettent d'identifier les produits chimiques recommandés :

- domaine d'emploi (« *D emploi* »), « EGD »
- prescription (« *Prescript°* ») « OLIMP ».

Dans le domaine d'emploi « EGD », une recherche effectuée sur la colonne « *Prescript°* » à partir du mot clé « OLIMP » renvoie à la liste des produits recommandés.

(voir Annexe).

3.3 – RECOURS À UN PRODUIT AUTRE QUE CEUX RECOMMANDÉS DANS LA LISTE COURTE EGD

La liste courte est établie pour couvrir la plupart des besoins. Toutefois des besoins exceptionnels peuvent nécessiter l'emploi de produits chimiques autres que ceux mentionnés dans la liste courte (cf. §2.2).

Les produits chimiques approvisionnés via DAUPHIN hors liste courte doivent être traités comme des besoins exceptionnels.

3.4 – MISE À JOUR DE LA LISTE COURTE EGD

La liste courte sera actualisée à l'occasion du renouvellement des marchés en prenant en compte, les Fiches d'Améliorations proposées par les utilisateurs, l'évolution des produits, des techniques, et des avis toxicologiques (base OLIMP) ainsi que le niveau du prix des produits à technicité et toxicité égales.

La liste en vigueur à la date d'application de cette note est diffusée dans la note I2S 051.

Annexe 1 : Utilisation des critères de sélection DAUPHIN

De nouvelles fonctionnalités permettent d'identifier les produits ainsi sélectionnés. En effet, deux colonnes supplémentaires ont été intégrées à l'outil DAUPHIN :

- domaine d'emploi (« *D'emploi* »),
- prescription (« *Prescript°* »).

Dans le domaine d'emploi « EGD », une recherche effectuée sur la colonne « *Prescript°* » à partir du mot clé « OLIMP » renvoie à la liste des produits recommandés.

Exemple :

La recherche sur les articles peinture ci-dessous donne 749 réponses dans le catalogue DAUPHIN.

Catalogue électronique

Recherche rapide Recherche avancée Index des produits Fournisseur Type de marchandises Sélection d'article

Entrer le texte à rechercher :

Afficher les résultats de la recherche par : 10

Sélectionnez une catégorie pour étendre votre recherche : Toutes les catégories ou allez à Recherche avancée pour plus d'options.

Cliquez sur un titre de colonne pour affiner votre recherche.

Articles : 1-10 de 749 Articles qui correspondent exactement à la chaîne de recherche

☒ Afficher sans les images ☐ Afficher avec les images

| Quantité | Catégorie | Marque | Marque | Marque | Marque | Marque | Marque | Marque | Marque | Description Longue | Disp. comb. | Marque |
|--------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|---|--------------|-----------|--------|---|-------------------|--------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> | Marqueurs | GILBERT | 129725 | MARQUEUR PEINTURE PENTEL WHITE LARGE 100 | La référence | 1,76 EUR | -- | Peinture couvrante - Système à valve - Amortisseur par pompage - Séchage rapide - Marque sur toute surface : caoutchouc, verre, métal, plastique... - Pointe large - Coloris blanc - Conditionnement conseillé : 12 | Catalogue Gilbert | Avant envoi | -- | OLIMP |
| <input type="checkbox"/> | Mendris | Descours et Caboud | 316514004596 | BOSCH BOBERT ME ANGEUR PEINTURE | lot | 2,04 EUR | -- | melangeur peinture. Malaxeur pour perceuses, avec queue cylindrique 6 mm. Accessoires divers. Malaxeurs. Malaxeur pour perceuses, avec queue cylindrique 6 mm. | Agences Descours | Catalogue Descours | -- | -- |
| <input type="checkbox"/> | Bombes aérosols | TECHNOUTIL-CHIMIE | AERO FLUO JAUNE | PEINTURE DE TRAÇAGE FLUORESCENTE JAUNE | Carton (12) | 63,84 EUR | -- | Peinture de Tracage Fluorescente jaune. Peinture acrylique fluorescente jaune à séchage rapide, excellente adhérence même sur support humide. Propulseur écologique Inflammable. Brut : 650ml - Net : 500ml - Carton de 12 Aérosols. POIDS DU CARTON 5 KG | Tras de port | FOS FLUO JAUNE | Peinture de Tracage Fluorescente jaune | ATTENTION: lire consigne de pulv. en pièce jointe |

La même demande avec la sélection de « OLIMP » dans la colonne « Prescript° » fournit 2 réponses ayant un avis toxicologique.

The screenshot shows a web catalog interface with the following elements:

- Search Bar:** "Entrez le texte à rechercher" with the text "Santure OLIMP" entered. A "Recherche" button is next to it.
- Navigation Tabs:** "Recherche rapide", "Recherche avancée", "Index des produits", "Fournisseur", "Type de marchandises", "Sélection d'article".
- Product Table:** A table with columns: "Articles", "Quantité", "Catégorie", "Description", "Unité", "Prix", "Diffusion", "Description Longue", "Prescript°", "Image".
- Product Details:** Two products are listed:
 - Product 1:** "Bombes aérosols", "TECHNOUTIL - AERO FLUID JAUNE", "PEINTURE DE TRACAGE FLUORESCENTE JAUNE", "Carton (12)", "63,84 EUR", "Peinture de Tracage Fluorescente jaune. Peinture acrylique fluorescente jaune à séchage rapide. Excellente adhérence même sur support humide. Propulseur écologique inflammable. Brut : 650ml - Net : 500ml - Carton de 12 Aérosols. POIDS DU CARTON 6 KG. Frais de port: FDS FLUID JAUNE".
 - Product 2:** "Bombes aérosols", "TECHNOUTIL - AERO FLUID ROUGE", "PEINTURE DE TRACAGE FLUORESCENTE ROUGE", "Carton (12)", "63,84 EUR", "Peinture de Tracage Fluorescente rouge. Peinture acrylique fluorescente rouge à séchage rapide. Excellente adhérence même sur support humide. Propulseur écologique inflammable. Brut : 650ml - Net : 500ml - Carton de 12 Aérosols. POIDS DU CARTON 6 KG. Frais de port: FDS FLUID ROUGE".
- Prescript° Column:** The "OLIMP" brand name is circled in the "Prescript°" column for both products.

Annexe 2 : Clause contractuelle avec les fournisseurs de produits chimiques

Les Obligations du Fournisseur Découlant de la note NRA 5a, l'article 51 des Conditions générales d'achats applicables aux marchés de fournitures : « Fournitures et utilisation de produits chimiques dangereux » précise les obligations du fournisseur désigné sous l'appellation « le Titulaire ».

« Le Titulaire doit avoir été reconnu apte⁽¹⁾ par l'Entreprise à fournir les produits chimiques (ou matériaux en contenant) objet du présent marché. Il doit avoir reçu du Pôle toxicologique de l'Entreprise, pour ces produits, un avis toxicologique national d'utilisation, daté de moins de 3 ans, au vu des documents suivants rédigés en français :

- la composition chimique complète confidentielle du produit ;
- la Fiche de Données de Sécurité (FDS) ;
- l'étiquette réglementaire du produit ;
- la fiche technique d'utilisation.

Le Titulaire doit fournir ses produits dûment étiquetés, accompagnés en outre de leur FDS lors de la première livraison. En l'absence de ces éléments, ses produits ne pourront être admis sur les sites de l'Entreprise. En cours d'exécution du marché, le Titulaire adressera la FDS mentionnée ci-dessus à la demande des représentants de l'Entreprise pour l'exécution du marché. La dernière mise à jour de la FDS du fournisseur sera systématiquement transmise au Pôle toxicologique de l'Entreprise.

Toute évolution ou modification relative aux sites de fabrication, aux moyens de contrôle du Titulaire, doit être portée à la connaissance de l'interlocuteur commercial de l'Entreprise en vue d'un réexamen éventuel de la reconnaissance d'aptitude⁽¹⁾.

En cas de changement de composition du produit ou du matériau, le Titulaire informe l'Entreprise. Ce nouveau produit ne peut être livré ni utilisé tant qu'il n'a pas fait l'objet d'une procédure d'examen d'aptitude comportant notamment la délivrance d'un nouvel avis national toxicologique d'utilisation. Tout nouveau produit devra porter une nouvelle dénomination commerciale de référence permettant de distinguer cette nouvelle formulation de l'ancienne.

La modification de la réglementation touchant à l'une des substances du ou de plusieurs produit(s) objet du marché, peut entraîner la suspension de l'avis toxicologique et donc le retrait du ou de produit(s) par l'Entreprise.

Le Titulaire s'engage à répondre à toute demande de renseignements complémentaires de l'Entreprise. »

⁽¹⁾ : La reconnaissance d'aptitude est à comprendre au sens des « fondamentaux des achats » d'EDF et de Gaz de France.

Destinataires : Mesdames et Messieurs les Chefs de S.R.
Mesdames et Messieurs les Chefs de G.R.
Monsieur le Médecin du Travail
Mesdames et Messieurs Secrétaires de CHSCT

JB/JPB

**PREVENTION ET MAITRISE DU RISQUE PRODUITS CHIMIQUES
EN SITUATION DE TRAVAIL**

C - VLF - 2006-02 - REVISION 1

10 pages 5 annexes

DOCUMENTS ASSOCIES : G2S4 / GAP 191 : Maîtrise du risque d'exposition aux produits chimiques
I2S-032 / I2S-033 / I2S-051 / I2S- 052 / I2S- 053 : Carnets d'appuis,
approvisionnement des produits chimiques , PEA local, CPP risques
généraux

ANNULE ET REMPLACE : Nouveauté

DOMAINES CONCERNEES : Santé, Sécurité au travail et Environnement

PROCESSUS CONCERNE (A.Q.) : Tous

INTERLOCUTEURS J P Baille : 01.49.58.50.42 --J Beaune : 01.49.58.50.44

RESUME :

Cette note s'inscrit dans le cadre de la réglementation actuelle relative à la prévention du risque chimique, issue du décret du 28/12/2003, ainsi qu'aux règles particulières de prévention des risques cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (**C.M.R.**) issues du décret du 01/02/2001 ; elle précise le mode d'organisation interne et les modalités d'application retenues par le Centre de Villejuif visant à supprimer, voire à diminuer ce risque. Cette note précise également le dispositif de constitution et de délivrance de l'attestation d'exposition professionnelle aux agents chimiques dangereux et CMR .

A tout moment, l'employeur ou ses préposés veilleront à :

- Substituer chaque fois que possible les produits dangereux par des produits ou procédés moins nocifs ou moins dangereux ;
- Limiter le nombre de produits chimiques utilisables ;
- Mettre à disposition des utilisateurs les modes opératoires pour les activités et interventions concernées ;
- Diminuer le temps d'exposition aux produits chimiques ;
- Assurer la traçabilité des produits chimiques utilisés ;
- Remplir les fiches exposition des agents exposés et concernés ;
- Gérer et suivre l'élimination des déchets produits ;
- Former et informer les agents.

| REDACTEUR | VERIFICATEUR | APPROBATEUR |
|--|----------------------|-----------------------|
| Responsable du PEA produits chimiques, | L'Expert Prévention, | Le Directeur Adjoint, |
| Jean Pierre BAILLE | Jacques BEAUNE | Olivier JEHL |

Accessibilité : EDF Gaz de France Distribution Villejuif

A – CONTEXTE

Cette note s'inscrit dans le cadre de la réglementation actuelle relative à la prévention du risque chimique, issue du décret du 28/12/2003, ainsi qu'aux règles particulières de prévention des risques cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (C.M.R.) issues du décret du 01/02/2001 ; elle précise le mode d'organisation interne et les modalités d'application retenues par le Centre de Villejuif visant à supprimer, voire à diminuer ce risque. Cette note précise également le dispositif de constitution et de délivrance de l'attestation d'exposition professionnelle aux agents chimiques dangereux et CMR.

IMPORTANT :

Ces dispositions ne sont pas applicables lorsque les résultats de l'évaluation du risque montrent que « les quantités pour lesquelles un agent chimique dangereux est présent sur le lieu de travail ne présentent qu'un risque faible pour la santé et que les mesures de préventions prises sont suffisantes pour réduire le risque ».

B – REGLES GENERALES DE PREVENTION DU RISQUE CHIMIQUE

a) Réglementation :

Sont considérés comme dangereuses les substances et préparations pouvant être classées dans une ou plusieurs des 15 catégories de dangers suivants : Explosibles, comburantes, extrêmement inflammables, facilement inflammables, inflammables, très toxiques, toxiques, nocives, corrosives, irritantes, sensibilisantes, cancérigènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction, dangereuses pour l'environnement.

Conformément à la réglementation européenne les produits dits cancérigènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (CMR), sont des substances chimiques dangereuses classées selon 3 Catégories :

Première catégorie : Substances que l'on sait être cancérigènes.

On dispose de suffisamment d'éléments pour établir l'existence d'une relation de cause à effet entre l'exposition de l'homme à de telles substances et l'apparition d'un cancer.

Deuxième catégorie : Substances devant être assimilées à des substances cancérigènes pour l'homme.

On dispose de suffisamment d'éléments pour justifier une forte présomption que l'exposition de l'homme à de telles substances peut provoquer un cancer. Cette information est généralement fondée sur des études appropriées à long terme sur l'animal ou d'autres informations appropriées.

Troisième catégorie : Substances préoccupantes pour l'homme en raison d'effets cancérigènes possibles mais pour lesquelles les informations disponibles ne permettent pas une évaluation satisfaisante

b) Principes à respecter :

Les principes généraux de maîtrise du risque chimique imposés par la législation sont, par ordre de priorité :

1. Identifier les produits chimiques utilisés
2. Substituer les produits dangereux par des produits qui le sont moins
3. Limiter l'utilisation de substances ou des préparations dangereuses
4. Limiter le nombre d'agents exposés au moment de l'utilisation des produits
5. Evaluer le risque pour la santé et mettre en œuvre des mesures de protections individuelles et collectives (Document Unique)
6. Etablir une fiche locale d'utilisation(FLU) pour chaque produit chimique utilisé

Toutes les substances cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR) seront remplacées par des produits moins nocifs dès que c'est possible.

L'ensemble du personnel d'EGD Villejuif doit se conformer à utiliser uniquement les produits chimiques autorisés d'emploi.

Cette liste est accessible sous l'application Olimp ; tout le personnel ayant accès à Intranet peut accéder sous Arche à la base Olimp ; rechercher ensuite dans les fiches locales de l'unité de Villejuif les produits validés.

Tout recours à d'autres produits doit rester exceptionnel. Il doit faire l'objet d'une demande d'autorisation suivant la procédure définie dans le PEA Produits Chimiques (Fiche : E-VJ-GPC-02 disponible auprès des Managers de Ressource)

c) Etiquetage :

L'étiquetage est le moyen simple d'alerter l'utilisateur sur les risques dominants d'un produit dangereux.

Cet étiquetage est réalisé par le fournisseur sur les produits livrés.

Phrase de risque : un nombre réduit de phrases de risques et de conseils de prudence.

Phrase "R" : indique les risques particuliers que comporte l'emploi de la substance,

Phrase "S" : indique les conseils de prudence pour l'emploi de la substance.

Exemples :



R 43 : peut entraîner une sensibilisation par contact avec la peau

R 36/38 : irritant pour les yeux et la peau













S 24 : éviter le contact avec la peau

S 37 : porter des gants appropriés

Voir liste des phrases de risques en annexe 5.

Pictogrammes : Sur les 15 catégories de dangers qui ont été identifiés, il existe 10 symboles de danger sous la forme de pictogrammes de couleur orange (voir tableau des pictogrammes ci-dessous). Pour les 5 autres (cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction, sensibilisants et inflammables) il n'existe pas à ce jour de pictogramme.

| PICTOGRAMME | SYMBOLE | TYPE DE RISQUE | OBSERVATIONS |
|---|---------|--------------------------------|---|
|  | F | FACILEMENT INFLAMMABLE | Point d'éclair entre 0°C et 21°C Risque d'inflammation au-dessus de 0°C. |
|  | F + | EXTREMEMENT INFLAMMABLE | Point d'éclair inférieur à 0°C Risque permanent d'inflammation |
|  | E | EXPLOSIF | Risque permanent d'explosion |
|  | O | COMBURANT | En contact avec des agents combustibles, risque d'inflammation voire d'explosion |
|  | C | CORROSIF | Risque d'action destructrice sur les tissus vivants |
|  | Xi | IRRITANT | Risque de réaction inflammatoire par contact avec la peau ou les muqueuses |
|  | Xn | NOCIF | Risque d'intoxication par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée |
|  | T | TOXIQUE | Risque d'intoxication par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée en petites quantités |
|  | T + | TRES TOXIQUE | Risque d'intoxication par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée en petites quantités |
|  | N | DANGEREUX POUR L'ENVIRONNEMENT | Risque d'effet néfaste pour une ou plusieurs composantes de l'environnement |

d) Fiche de Données de Sécurité (FDS) :

La fiche de données sécurité est un document légal obligatoire pour tout produit chimique classé dangereux. Elle fournit des informations complémentaires à celles inscrites sur l'étiquetage du produit concernant les dangers pour la santé et l'environnement liées à son utilisation ainsi que des indications sur les moyens généraux de protection et les mesures à prendre en cas d'urgence. Le fournisseur doit éditer la FDS systématiquement pour chaque produit qu'il met sur le marché.

Cette fiche sera obligatoirement et gratuitement transmise au Chef d'Etablissement sur simple demande de sa part (code du travail art. (R 231-53). Il incombe à ce dernier de la retransmettre au médecin du travail.

Cette dernière doit obligatoirement être rédigée en langue française. Elle comporte seize rubriques :

1. Identification du produit chimique et de la personne physique ou morale responsable de sa mise sur le marché.
2. Information sur les composants.
3. Identification des dangers.
4. Description des premiers secours à porter en cas d'urgence.
5. Mesures de lutte contre l'incendie; prévention des explosions et des incendies.
6. Mesures à prendre en cas de dispersion accidentelle.
7. Précautions de stockage, d'emploi et de manipulation.
8. Procédures de contrôle de l'exposition des travailleurs et caractéristiques des équipements de protection individuels.
9. Propriétés physio-chimiques.
10. Stabilité du produit et réactivité.
11. Informations toxicologiques.
12. Informations écotoxicologiques.
13. Informations sur les possibilités d'élimination des déchets.
14. Informations relatives au transport.
15. Informations réglementaires.
16. Autres informations.

e) Fiche Locale d'Utilisation (FLU) :

La Fiche Locale d'Utilisation est un document simplifié de la FDS. Elle permet d'obtenir rapidement toutes les informations utiles quant au maniement du produit et les réflexes à avoir en cas de nécessité.

Cette fiche locale d'utilisation éditée au niveau local, contient l'avis du Médecin du Travail et l'autorisation de l'employeur.

L'ensemble des fiches utilisables sur le Centre sont consultables sur la base nationale OLIMP **dans l'onglet fiches locales**. Elles sont ensuite mises à disposition de chaque utilisateur par l'intermédiaire du Chef de GR.

C – CONDITIONS D'APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS CHIMIQUES

Il existe 3 modes d'approvisionnement :

1. Achat par Serval :

Les produits chimiques disponibles sous SERVAL sont tous recommandés par EDF Gaz de France Distribution. Ils bénéficient d'un avis toxicologique du National et sont intégrés dans la liste nationale OLIMP.

Ces articles référencés par SERVAL et représentant des besoins fonctionnels, proviennent en général de plusieurs fournisseurs et sont susceptibles d'être distribués aux utilisateurs indistinctement. L'utilisateur final demande la FLU du produit servi (auprès de son Manager de Ressource ou dans le classeur mis à la disposition des agents)

2. Achat via Dauphin :

Le moteur de recherche sous DAUPHIN permet d'identifier les produits chimiques recommandés conformément à la liste nationale en indiquant OLIMP dans l'espace rechercher.

3. Achat par commandes directes :

Des besoins **exceptionnels** peuvent nécessiter l'emploi de produits chimiques qui ne sont pas dans la liste nationale. Cela doit faire l'objet d'une demande d'autorisation suivant la procédure définie dans le PEA Produits Chimiques (Fiche : E-VJ-GPC-02)

D – MAITRISE DES CONDITIONS DE STOCKAGE :

Les conditions de stockage et de transport des produits chimiques doivent impérativement être respectées. En effet, certains agents chimiques sont incompatibles entre-eux. Ils peuvent générer en se mélangeant des dégagements inflammables, toxiques ou instables. Il convient donc de :

- ♦ stocker de façon séparée les produits utilisés
- ♦ ranger dans des compartiments séparés, les produits transportés dans les véhicules
- ♦ transporter les produits chimiques dans des contenants sûrs et identifiables

Le stockage est réalisé sous la responsabilité d'un agent désigné (le correspondant local Produits Chimiques).

Il est demandé au correspondant local Produits Chimiques de veiller au respect des règles prescrites dans le PEA produits chimiques.

Les FLU doivent être disponibles pour chaque utilisateur et cela sur chaque site de stockage. Les lieux de stockage situés sur les différents sites seront spécifiques et clairement identifiés. Voir correspondant local.

E – GESTION DES PRODUITS DEJA PRESENTS SUR LES SITES :

a) Produits interdits :

Tous les produits dont les Phrases de risques sont **R 45** ou **R 49** sont interdits d'utilisation sur le Centre. Ils sont obligatoirement à remplacer par un produit de substitution autorisé d'emploi par l'employeur.

R 45 : Peut provoquer le cancer

R 49 : peut provoquer le cancer par inhalation

b) Produits à éliminer progressivement :

Tous les produits dont les Phrases de risques sont **R 40** seront éliminés progressivement, et seront remplacés par un produit de substitution si ce dernier existe.

R 40 : Effet cancérogène suspecté : preuves insuffisantes

c) Produits à éliminer si possible :

Tous les produits dont les Phrases de risques sont **R 46, R 60, R 61, R 62, R 63, R 64** sont à remplacer par un produit de substitution si ce dernier existe.

R 46 : Peut provoquer des altérations génétiques héréditaires

R 60 : peut altérer la fertilité

R 61 : risque pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant

R 62 : risque possible d'altération de la fertilité

R 63 : risque possible pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant

R 64 : risque possible pour les bébés nourris au lait maternel

Pour les produits déjà présents sur les sites, y compris pour les matériels susceptibles d'en contenir, il convient d'adopter les dispositions suivantes :

- ♦ interdire tout produit dont la composition n'est pas clairement établie et/ou dont les risques ne sont pas totalement maîtrisés
- ♦ Limiter à son **strict minimum** l'emploi de produit **indispensable** à l'activité du Centre de type cancérogène, mutagène ou toxique pour la reproduction (CMR)
- ♦ interdire tout produit périmé
- ♦ interdire tout échantillon gratuit de produit ne faisant pas partie de la liste nationale
- ♦ éliminer tout produit non utilisé et/ou périmé

d) Produits autorisés par le National :

Voir liste des produits autorisés sous olimp

F – UTILISATION DES PRODUITS CHIMIQUES :

Les produits chimiques peuvent pénétrer dans l'organisme par voie cutanée, par voie respiratoire ou digestive. Ce qui, selon les cas, implique le port :

- ♦ de lunettes ou écran facial,
- ♦ de gants à manchette,
- ♦ de masque et de filtre associés,
- ♦ de vêtements de travail adapté (combinaison, IDM,...)

Le port des protections individuelles dépendra des conditions d'utilisation de l'agent chimique. Les consignes d'utilisation de l'agent chimique figurent sur la FLU.

Il est interdit de **boire, manger ou fumer** dans un local (ou environnement) susceptible de contenir des produits dangereux.

Il est interdit (sauf mode opératoire défini) de mélanger des produits dangereux entre-eux.

G – ELIMINATION ET GESTION DES DECHETS :

La gestion et l'élimination de tous les déchets sera assurée, conformément à la réglementation, et au guide de gestion des déchets.

Les produits chimiques utilisés, ainsi que les gants, tissus... contaminés, sont des Déchets Industriels Spéciaux (**D I S**) et doivent être stockés dans des containers conformes à ce type de déchets.

H – FORMATION ET INFORMATION

Une information doit être faite à tous les agents susceptibles, dans leur activité, d'utiliser des produits chimiques dangereux. Cette information est à adapter aux produits utilisés avec les risques pour la santé et la sécurité.

Un classeur des FLU est tenu à jour dans chaque site.

Tout agent qui utilise ou qui prend un produit chimique au magasin doit impérativement consulter la Fiche Locale d'Utilisation associée.

I – MISE SOUS CONTROLE DES PRODUITS INTRODUITS PAR LES ENTREPRISES PRESTATAIRES :

Dans le cadre du renouvellement des marchés, un chapitre dédié aux produits chimiques impose les conditions d'utilisation de ceux-ci par les entreprises prestataires. Ces éléments sont contractuels et obligent les entreprises à respecter la réglementation.

Par ailleurs, les plans de Prévention dans le cadre du décret de 1992 et les plans de coordination (décret de 1994) doivent systématiquement prendre en compte l'évaluation et l'analyse du risque chimique.

- ♦ Seuls les produits explicitement autorisés par le Centre pourront entrer sur un site ou un chantier.
- ♦ Pour les produits qui feraient l'objet de transvasement, l'entreprise prestataire devra s'engager à en assurer l'étiquetage réglementaire.
- ♦ A son départ, l'entreprise prestataire aura l'obligation de ne laisser aucun de ses produits chimiques non utilisés sur le site ou le chantier.
- ♦ Il appartient à l'entreprise prestataire de se conformer à la réglementation. Une liste des produits utilisés par l'entreprise prestataire devra être fournie au Centre au moment de la validation du plan de prévention et lors de tout changement de produit.

J – TRACABILITE DES EXPOSITIONS POTENTIELLES

La réglementation impose qu'en présence de produits chimiques CMR (Cancérogène, mutagène, toxiques pour la reproduction) et/ou de produits dangereux (en dehors de ceux dont les résultats de l'évaluation montre qu'ils présentent un risque faible) :

Une fiche d'exposition : lorsque les résultats de l'évaluation du risque montrent que les quantités pour lesquelles un agent chimique dangereux présent sur le lieu de travail présentent un risque important pour la santé et que les mesures de préventions prises sont insuffisantes pour réduire ce risque une fiche d'exposition est à rédiger pour chaque agent ayant utilisé le produit. Elle doit être renseignée par l'agent aussitôt après le chantier ou l'opération.

Les fiches d'exposition (liasses de quatre exemplaires) sont présentées dans un carnet à souches. Ce dernier n'est pas attaché à un salarié déterminé mais à un employeur.

Après validation par le représentant de l'employeur, le signataire transmet un exemplaire :

- ♦ Au salarié : « chaque travailleur concerné est informé de l'existence de la fiche d'exposition et a accès aux informations le concernant (...) » (art R 231-56-10- IV)
- ♦ Au gestionnaire du contrat de travail, qui conserve cet exemplaire dans le dossier administratif du salarié.
- ♦ Au médecin du Travail (art R 231-56-10- IV) qui conserve cet exemplaire dans le dossier individuel du salarié (art R 231-56-10- III)
- ♦ Le quatrième exemplaire reste rattaché au carnet à souches , ce dernier est conservé par l'employeur.

Cette fiche est conservée au moins 5 ans après la fin de la période d'exposition.

Une attestation d'exposition : au moment du départ définitif de l'agent ayant été exposé, une fiche est à remplir afin de lui permettre de bénéficier d'une surveillance post-professionnelle. Cette attestation retrace à partir des éléments issus des fiches d'exposition, les situations d'exposition réelles aux produits dangereux ainsi que les mesures de prévention ou de protections utilisées. Cette fiche est établie par le Responsable RH de l'Unité

ATTENTION :

Il existe deux modèles de fiches d'exposition :

- ♦ une fiche pour les produits Non CMR .
- ♦ une fiche pour les produits CMR.

Il existe aussi deux modèles d'attestations d'exposition :

- ♦ une pour les agents chimiques dangereux
- ♦ une autre pour les agents chimiques de type CMR.

L'ensemble des modèles de ces documents sont présentés en annexe. Les carnets à souches des fiches d'expositions sont disponibles auprès du responsable du PEA produits Chimiques. Les attestations d'expositions sont détenues par le responsable RH de l'Unité

K – PLAN d'ENVIRONNEMENT d'ACTIVITES (P E A) PRODUITS CHIMIQUES :

La maîtrise du risque chimique est pilotée par un PEA support impliquant les acteurs des domaines Métiers TE, TG et TC et FSL via les correspondants locaux.

Un plan d'action issu des revues de ce processus est régulièrement suivi par les acteurs du P.E.A.

Le PEA Produits Chimiques est également pris en compte lors de la Revue Santé Sécurité Environnement du Centre.

**ANNEXE 1 : ATTESTATION D'EXPOSITION PROFESSIONNELLE AUX
AGENTS CANCEROGENES, MUTAGENES OU TOXIQUES POUR LA REPRODUCTION
(CMR) A EDF ET GAZ DE FRANCE**

*Arrêté du 28 février 1995 pris en application de l'article 0.461.25 du Code de la Sécurité Sociale élargi aux mutagène., et
toxique., pour la reproduction dans l'attente d'un " arrêté conjoint
tel qu'indiqué à l'art. R231-56-11-V du Code du Travail (décret du 1er février 2001)*

DELIVREE POUR :

N° de Pensionné(e) :

M, Mme, Melle, NOM:

NOM de JEUNE FILLE:

Prénom :

Date de naissance:

N° SS (cinq premiers chiffres) :

Adresse :

Code postal:

Ville. .

DERNIERE UNITE D'EXERCICE PROFESSIONNEL :

Unité

Sous-Unité

N° Siret: :

Adresse :

Code postal:

Ville

PIECES JOINTES :

Autant de triptyques que d'unités dans lesquelles l'agent a travaillé



Chacun de ces triptyques comprend :

En pages 1 et 2 (remplies et signées par le chef d'établissement ou son représentant) : les données d'exposition aux CMR concernés et les modalités de protection.

En page 3, partie intégrante de l'attestation, les compléments d'information non confidentiels du médecin du travail sur les pages 1 et 2 de l'attestation.

Le document a été remis à l'intéressé

A

lc

Le Chef d'Unité

MODELE

ATTESTATION D'EXPOSITION PROFESSIONNELLE AUX AGENTS CMRPage 1/3

SALARIE :

Nom :

Prénom :

| EXPOSITION | | | | |
|--|--|------------------|-------------------------------|--------------------------|
| AGENTS CMR | | POSTE DE TRAVAIL | PERIODE | |
| SUBSTANCE CMR EN CAUSE <i>(nom chimique)</i> | <i>EVENTUELLEMENT.</i> PREPARATION CONTENANT CETTE SUBSTANCE CMR <i>(nom commercial)</i> | ACTIVITES | DATE DE DEBUT D'EXPOSITION | DATE FIN D'EXPOSITION |
| | | | | |

CHEF D'UNITE :

Date :

Nom :

Signature :

Qualité :

Toutes les rubriques du triptyque sont obligatoirement à renseigner même par la négative et en le justifiant.

MODELE

Page 1

ATTESTATION D'EXPOSITION PROFESSIONNELLE AUX AGENTS CMR

Maîtrise du risque chimique – C-VLF . 2006-02 –Rév 1 du 10 Juin 2006 page 12/25

Page 2/3

UNITE:.....

PERIODE DU..... AU

| EXPOSITION | | PROTECTIONS | | |
|---|---|-------------|--|------------------------------|
| FREQUENCE/DUREE | MESURES DES NIVEAUX D'EXPOSITION SUR LE LIEU DE TRAVAIL | | | |
| OCCASIONNELLE, INTERMITTENTE, FREQUENTE, PERMANENTE <i>(commentaires si besoin)</i> | DATE | RESULTATS | PROTECTIONS COLLECTIVES <i>(indiquer la référence du document correspondant)</i> | PROTECTIONS INDIVIDUELLES |
| | | | | |

Page 2

Page 3/3

SOUS-UNITE :

COMPLEMENTS D'INFORMATION (non confidentiels)
A REMPLIR PAR LE MEDECIN DU TRAVAIL

Nom du Médecin du Travail :

Coordonnées du Service Médical.....

Date :

Signature :

Page 3

MODELE

EGD Villejuif
DIRECTION / SECURITE



PARTIE A DETACHER DE LA COUVERTURE ET A ADRESSER AU MEDECIN TRAITANT CHOISI PAR LE SALARIE

VOLET MEDICAL DE L'ATTESTATION D'EXPOSITION PROFESSIONNELLE AUX AGENTS CANCEROGENES, MUTAGENES
OU TOXIQUES POUR LA REPRODUCTION (CMR)A EDF -GAZ DE FRANCE

DONNEES MEDICALES CONFIDENTIELLES

Nom du salarié : AGENTS CMR:.....

Prénom:.....

N° SS :

| EXAMENS CLINIQUES EFFECTUES | | AUTRES EXAMENS (biologiques, radiologiques) | | | AUTRES RENSEIGNEMENTS |
|-----------------------------|--|---|--------|--------------------|-----------------------|
| DATE | CONSTATATIONS CLINIQUES (existence ou absence d'anomalie) | DATE | NATURE | ANOMALIE CONSTATEE | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Nom du médecin du travail EDF -Gaz de France :
Coordonnées :

Signature du Médecin du Travail :

A..... le.....

MODELE

FICHE D'EXPOSITION AU RISQUE CMR

Art. R 231.56.10.111. du Code du Travail (décret du 1er février 2001)

Agents CMR (hors amiante et rayonnements ionisants : fiches spécifiques)

FICHE N°

IDENTIFICATION DU SALARIÉ :
Nom, Prénom :
Fonction :
Unité : Sous-Unité :

PERIODE DE TRAVAIL : DU AU
LIEU DE TRAVAIL :

NATURE DU TRAVAIL :

Et procédure du travail :
CARACTERISTIQUES DES PRODUITS :
Nom chimique de la substance CMR en cause :
Nom commercial de la préparation classée CMR :

AUTRES RISQUES ET NUISANCES
d'origine chimique, physique et/ou biologique

| | Cancérogène | Mutagène | Toxique reproduction |
|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Entourer la ou les phrases de risque de la préparation : | <input type="checkbox"/> R45 | <input type="checkbox"/> R49 | <input type="checkbox"/> R46 |
| | <input type="checkbox"/> R45 | <input type="checkbox"/> R60 | <input type="checkbox"/> R61 |

PROTECTIONS INDIVIDUELLES (en sus des protections collectives) :

DUREE TOTALE D'EXPOSITION : minutes ou heures

Date et résultats des contrôles de l'exposition chimique individuelle au poste de travail :

Un incident ou un accident a-t-il empêché le travail de se dérouler conformément à la préparation et aux modes opératoires " produits chimiques dangereux " en vigueur ?
☐ NON ☐ OUI Dans ce cas , joindre à chaque exemplaire une analyse de dysfonctionnement de l'incident ou l'accident avec la durée et

| | | |
|---|---|-----------|
| Fiche rédigée le : Nom : Fonction | Fiche validée le : Nom : Fonction | Signature |
|---|---|-----------|

La fiche d'exposition doit être conservée au moins 50 ans après la période d'exposition.

1 ex. : Salarié 1 ex. : Médecin du travail 1 ex. : dossier administratif du salarié Souche rattachée au carnet à souche conservée par le Chef d'Etablissement

MODELE

ATTESTATION D'EXPOSITION

SALARIÉ Nom :

Prénom :

| EXPOSITION | | | | |
|---|--|------------------|----------------------|-------------|
| Produits chimiques dangereux | | Poste de travail | PÉRIODE D'EXPOSITION | |
| Substances dangereuses en cause (nom chimique) | Préparation (éventuellement nom commercial) | Activité | Date de début | Date de fin |
| | | | | |

L'ensemble des rubriques de ces deux pages du diptyque sont obligatoirement à renseigner même par la négative et en le justifiant.

© EDF © Gaz de France 2004. Ce document est la propriété d'EDF et de Gaz de France.
Toute communication, reproduction, même partielle est interdite à l'externe, sauf autorisation écrite d'EDF ou de Gaz de France.

NI n° 25 du 16 juin 2005

page 7 / 9

MODELE

AUX AGENTS CHIMIQUES DANGEREUX

UNITÉ : Sous Unité :

PÉRIODE DU : AU :

| FRÉQUENCE | EXPOSITION | | PROTECTIONS | |
|---|---|-----------|----------------------------|------------------------------|
| | Mesures des niveaux d'exposition au poste de travail | | | |
| OCCASIONNELLE, INTERMITTENTE, FRÉQUENTE, PERMANENTE. (voir fiche d'exposition) | DATE | RÉSULTATS | PROTECTIONS COLLECTIVES | PROTECTIONS INDIVIDUELLES |
| | | | | |

DIRECTEUR D'UNITÉ :

Date :

NOM :

Signature :

QUALITÉ :

© EDF © Gaz de France 2004. Ce document est la propriété d'EDF et de Gaz de France.
Toute communication, reproduction, même partielle est interdite à l'externe, sauf autorisation écrite d'EDF ou de Gaz de France.

NI n° 25 du 16 juin 2005

page 8 / 9

MODELE

COMPLÉMENTS D'INFORMATION (d'ordre non confidentiel) A REMPLIR PAR LE MÉDECIN DU TRAVAIL

Nom du médecin du travail :

Coordonnées du Service de Santé au Travail :

Date :

Signature :

© EDF © Gaz de France 2004. Ce document est la propriété d'EDF et de Gaz de France.
Toute communication, reproduction, même partielle est interdite à l'externe, sauf autorisation écrite d'EDF ou de Gaz de France.

NI n° 25 du 16 juin 2005

page 9 / 9

FICHE D'EXPOSITION AUX AGENTS CHIMIQUES DANGEREUX

Article R231-54-15 du Code du Travail (décret du 23 décembre 2003)

Agents chimiques dangereux (hors amiante et hors CMR cat. 1 et 2 : fiches spécifiques)

FICHE N°

IDENTIFICATION DU SALARIÉ :

Nom, Prénom :

Fonction :

Unité :

Sous - Unité :

Période de travail : du

au

AUTRES RISQUES OU NUISANCES d'origine chimique, physique et/ou biologique :

Chimique (CMR cat. 1 et 2, amiante...) :

Physique (rayonnements ionisants, bruit, chaleur...) :

Biologique :

NATURE DU TRAVAIL :

Classe de fréquence d'utilisation

| Nom commercial du produit | Symbole(s) de danger T+, T-, Xn, C, Xi | Phrase(s) de risque | Activité | Mise en œuvre | Protections collectives/individuelles | Classe de fréquence d'utilisation (voir couverture) |
|---------------------------|---|---------------------|----------|---------------|---------------------------------------|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Encadrez le ou les pictogrammes du (des) produit (s)



Un incident ou un accident a-t-il empêché le travail de se dérouler conformément à la préparation et aux modes opératoires ?

☐ NON ☐ OUI

Dans ce cas, joindre à chaque exemplaire une analyse du dysfonctionnement de l'incident ou de l'accident avec la durée et l'importance de l'exposition accidentelle

Date et résultats des derniers contrôles de l'exposition au poste de travail :

Fiche rédigée le :

Nom :

Fonction :

Fiche validée le :

Nom :

Fonction :

Signature du directeur d'Unité :

TOUTES LES RUBRIQUES DE LA FICHE SONT OBLIGATOIREMENT RENSEIGNÉES MEME PAR LA NÉGATIVE ET EN LE JUSTIFIANT

1 exemplaire : médecin du travail, 1 exemplaire : dossier administratif du salarié, 1 exemplaire : salarié. Souche rattachée au carnet et conservée par le chef d'établissement

Durée de conservation du document : au moins 50 ans après l'exposition

ANNEXE 5: LISTE DES PHRASES DE RISQUES

- R1 Explosif à l'état sec.
- R2 Risque d'explosion par le choc, la friction, le feu ou d'autres sources d'ignition.
- R3 Grand risque d'explosion par le choc, la friction, le feu ou d'autres sources d'ignition.
- R4 Forme des composés métalliques explosifs très sensibles.
- R5 Danger d'explosion sous l'action de la chaleur.
- R6 Danger d'explosion en contact ou sans contact avec l'air.
- R7 Peut provoquer un incendie.
- R8 Favorise l'inflammation des matières combustibles.
- R9 Peut exploser en mélange avec des matières combustibles.
- R10 Inflammable.
- R11 Facilement inflammable.
- R12 Extrêmement inflammable.
- R14 Réagit violemment au contact de l'eau.
- R15 Au contact de l'eau, dégage des gaz extrêmement inflammables.
- R16 Peut exploser en mélange avec des substances comburantes.
- R17 Spontanément inflammable à l'air.
- R18 Lors de l'utilisation, formation possible de mélange vapeur-air inflammable/explosif.
- R19 Peut former des peroxydes explosifs.
- R20 Nocif par inhalation.
- R21 Nocif par contact avec la peau.
- R22 Nocif en cas d'ingestion.
- R23 Toxique par inhalation.
- R24 Toxique par contact avec la peau.
- R25 Toxique en cas d'ingestion.
- R26 Très toxique par inhalation.
- R27 Très toxique par contact avec la peau.
- R28 Très toxique en cas d'ingestion.
- R29 Au contact de l'eau, dégage des gaz toxiques.
- R30 Peut devenir facilement inflammable pendant l'utilisation.
- R31 Au contact d'un acide, dégage un gaz toxique.
- R32 Au contact d'un acide, dégage un gaz très toxique.
- R33 Danger d'effets cumulatifs.
- R34 Provoque des brûlures.
- R35 Provoque de graves brûlures.
- R36 Irritant pour les yeux.
- R37 Irritant pour les voies respiratoires.
- R38 Irritant pour la peau.
- R39 Danger d'effets irréversibles très graves.
- R40 Effet cancérogène suspecté : preuves insuffisantes.
- R41 Risque de lésions oculaires graves.
- R42 Peut entraîner une sensibilisation par inhalation.
- R43 Peut entraîner une sensibilisation par contact avec la peau.
- R44 Risque d'explosion si chauffé en ambiance confinée.
- R45 Peut provoquer le cancer.
- R46 Peut provoquer des altérations génétiques héréditaires.
- R48 Risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée.
- R49 Peut provoquer le cancer par inhalation.
- R50 Très toxique pour les organismes aquatiques.
- R51 Toxique pour les organismes aquatiques.
- R52 Nocif pour les organismes aquatiques.
- R53 Peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique
- R54 Toxique pour la flore.
- R55 Toxique pour la faune.
- R56 Toxique pour les organismes du sol.
- R57 Toxique pour les abeilles.
- R58 Peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement.
- R59 Dangereux pour la couche d'ozone.
- R60 Peut altérer la fertilité.

R61 Risque pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant.
R62 Risque possible d'altération de la fertilité.
R63 Risque possible pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant.
R64 Risque possible pour les bébés nourris au lait maternel.
R65 Nocif : peut provoquer une atteinte des poumons en cas d'ingestion.
R66 L'exposition répétée peut provoquer dessèchement ou gerçures de la peau.
R67 L'inhalation de vapeurs peut provoquer somnolence et vertiges.
R68 Possibilité d'effets irréversibles.

Combinaison des phrases R :

R14/15 Réagit violemment au contact de l'eau en dégageant des gaz extrêmement inflammables.
R15/29 Au contact de l'eau, dégage des gaz toxiques et extrêmement inflammables.
R20/21 Nocif par inhalation et par contact avec la peau.
R20/22 Nocif par inhalation et par ingestion.
R20/21/22 Nocif par inhalation, par contact avec la peau et par ingestion.
R21/22 Nocif par contact avec la peau et par ingestion.
R23/24 Toxique par inhalation et par contact avec la peau.
R23/25 Toxique par inhalation et par ingestion.
R23/24/25 Toxique par inhalation, par contact avec la peau et par ingestion.
R24/25 Toxique par contact avec la peau et par ingestion.
R26/27 Très toxique par inhalation et par contact avec la peau.
R26/28 Très toxique par inhalation et par ingestion.
R26/27/28 Très toxique par inhalation, par contact avec la peau et par ingestion.
R27/28 Très toxique par contact avec la peau et par ingestion.
R36/37 Irritant pour les yeux et les voies respiratoires.
R36/38 Irritant pour les yeux et la peau.
R36/37/38 Irritant pour les yeux, les voies respiratoires et la peau.
R37/38 Irritant pour les voies respiratoires et la peau.
R39/23 Toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation.
R39/24 Toxique : danger d'effets irréversibles très graves par contact avec la peau.
R39/25 Toxique : danger d'effets irréversibles très graves par ingestion.
R39/23/24 Toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation et par contact avec la peau.
R39/23/25 Toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation et par ingestion.
R39/24/25 Toxique : danger d'effets irréversibles très graves par contact avec la peau et par ingestion.
R39/23/24/25 Toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation, par contact avec la peau et par ingestion.
R39/26 Très toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation.
R39/27 Très toxique : danger d'effets irréversibles très graves par contact avec la peau.
R39/28 Très toxique : danger d'effets irréversibles très graves par ingestion.
R39/26/27 Très toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation et par contact avec la peau.
R39/26/28 Très toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation et par ingestion.
R39/27/28 Très toxique : danger d'effets irréversibles très graves par contact avec la peau et par ingestion.
R39/26/27/28 Très toxique : danger d'effets irréversibles très graves par inhalation, par contact avec la peau et par ingestion.
R42/43 Peut entraîner une sensibilisation par inhalation et par contact avec la peau.
R48/20 Nocif : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation.
R48/21 Nocif : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par contact avec la peau.
R48/22 Nocif : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par ingestion.
R48/20/21 Nocif : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation et par contact avec la peau.
R48/20/22 Nocif : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation et par ingestion.
R48/21/22 Nocif : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par contact avec la peau et par ingestion.
R48/20/21/22 Nocif : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation, contact avec la peau et ingestion.
R48/23 Toxique : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation.
R48/24 Toxique : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par contact avec la peau.
R48/25 Toxique : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par ingestion.
R48/23/24 Toxique : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation et par contact avec la peau.
R48/23/25 Toxique : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation et par ingestion.

R48/24/25 Toxique : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par contact avec la peau et par ingestion.

R48/23/24/25 Toxique : risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée par inhalation, par contact avec la peau et par ingestion.

R50/53 Très toxique pour les organismes aquatiques, peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique.

R51/53 Toxique pour les organismes aquatiques, peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique.

R52/53 Nocif pour les organismes aquatiques, peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique.

R68/20 Nocif : possibilité d'effets irréversibles par inhalation.

R68/21 Nocif : possibilité d'effets irréversibles par contact avec la peau.

R68/22 Nocif : possibilité d'effets irréversibles par ingestion.

R68/20/21 Nocif : possibilité d'effets irréversibles par inhalation et par contact avec la peau.

R68/20/22 Nocif : possibilité d'effets irréversibles par inhalation et par ingestion.

R68/21/22 Nocif : possibilité d'effets irréversibles par contact avec la peau et par ingestion.

R68/20/21/22 Nocif : possibilité d'effets irréversibles par inhalation, par contact avec la peau et par ingestion.

Conseils de prudence concernant les substances et préparations dangereuses (phrases S) :

S1 Conserver sous clé.

S2 Conserver hors de la portée des enfants.

S3 Conserver dans un endroit frais.

S4 Conserver à l'écart de tout local d'habitation.

S5 Conserver sous... (*liquide approprié à spécifier par le fabricant*).

S6 Conserver sous... (*gaz inerte à spécifier par le fabricant*).

S7 Conserver le récipient bien fermé.

S8 Conserver le récipient à l'abri de l'humidité.

S9 Conserver le récipient dans un endroit bien ventilé.

S12 Ne pas fermer hermétiquement le récipient.

S13 Conserver à l'écart des aliments et boissons y compris ceux pour animaux.

S14 Conserver à l'écart des... (*matière(s) incompatible(s) à indiquer par le fabricant*).

S15 Conserver à l'écart de la chaleur.

S16 Conserver à l'écart de toute flamme ou source d'étincelles - Ne pas fumer.

S17 Tenir à l'écart des matières combustibles.

S18 Manipuler et ouvrir le récipient avec prudence.

S20 Ne pas manger et ne pas boire pendant l'utilisation.

S21 Ne pas fumer pendant l'utilisation.

S22 Ne pas respirer les poussières.

S23 Ne pas respirer les gaz/vapeurs/ fumées/aérosols (*terme(s) approprié(s) à indiquer par le fabricant*).

S24 Éviter le contact avec la peau.

S25 Éviter le contact avec les yeux.

S26 En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste.

S27 Enlever immédiatement tout vêtement souillé ou éclaboussé.

S28 Après contact avec la peau, se laver immédiatement et abondamment avec... (*produits appropriés à indiquer par le fabricant*).

S29 Ne pas jeter les résidus à l'égout.

S30 Ne jamais verser de l'eau dans ce produit.

S33 Éviter l'accumulation de charges électrostatiques.

S35 Ne se débarrasser de ce produit et de son récipient qu'en prenant toutes précautions d'usage.

S36 Porter un vêtement de protection approprié.

S37 Porter des gants appropriés.

S38 En cas de ventilation insuffisante, porter un appareil respiratoire approprié.

S39 Porter un appareil de protection des yeux / du visage.

S40 Pour nettoyer le sol ou les objets souillés par ce produit, utiliser ... (*à préciser par le fabricant*).

S41 En cas d'incendie et/ou d'explosion ne pas respirer les fumées.

S42 Pendant les fumigations/pulvérisations porter un appareil respiratoire approprié (*terme(s) approprié(s) à indiquer par le fabricant*).

S43 En cas d'incendie utiliser... (*moyens d'extinction à préciser par le fabricant. Si l'eau augmente les risques, ajouter "Ne jamais utiliser d'eau"*).

- S45 En cas d'accident ou de malaise consulter immédiatement un médecin (*si possible lui montrer l'étiquette*) .
 S46 En cas d'ingestion consulter immédiatement un médecin et lui montrer l'emballage ou l'étiquette.
 S47 Conserver à une température ne dépassant pas... °C (*à préciser par le fabricant*).
 S48 Maintenir humide avec... (*moyen approprié à préciser par le fabricant*).
 S49 Conserver uniquement dans le récipient d'origine.
 S50 Ne pas mélanger avec... (*à spécifier par le fabricant*).
 S51 Utiliser seulement dans des zones bien ventilées.
 S52 Ne pas utiliser sur de grandes surfaces dans les locaux habités.
 S53 Éviter l'exposition, se procurer des instructions spéciales avant l'utilisation.
 S56 Éliminer ce produit et son récipient dans un centre de collecte des déchets dangereux ou spéciaux.
 S57 Utiliser un récipient approprié pour éviter toute contamination du milieu ambiant.
 S59 Consulter le fabricant ou le fournisseur pour des informations relatives à la récupération ou au recyclage.
 S60 Éliminer le produit et son récipient comme un déchet dangereux.
 S61 Éviter le rejet dans l'environnement. Consulter les instructions spéciales / la fiche de données de sécurité.
 S62 En cas d'ingestion, ne pas faire vomir. Consulter immédiatement un médecin et lui montrer l'emballage ou l'étiquette.
 S63 En cas d'accident par inhalation, transporter la victime hors de la zone contaminée et la garder au repos.
 S64 En cas d'ingestion, rincer la bouche avec de l'eau (*seulement si la personne est consciente*).

Combinaison des phrases S :

- S1/2 Conserver sous clé et hors de portée des enfants.
 S3/7 Conserver le récipient bien fermé dans un endroit frais.
 S3/9/14 Conserver dans un endroit frais et bien ventilé à l'écart des... (*matières incompatibles à indiquer par le fabricant*).
 S3/9/14/49 Conserver uniquement dans le récipient d'origine dans un endroit frais et bien ventilé à l'écart de... (*matières incompatibles à indiquer par le fabricant*).
 S3/9/49 Conserver uniquement dans le récipient d'origine dans un endroit frais et bien ventilé.
 S3/14 Conserver dans un endroit frais à l'écart des... (*matières incompatibles à indiquer par le fabricant*).
 S7/8 Conserver le récipient bien fermé et à l'abri de l'humidité.
 S7/9 Conserver le récipient bien fermé et dans un endroit bien ventilé.
 S7/47 Conserver le récipient bien fermé et à une température ne dépassant pas...°C (*à préciser par le fabricant*) .
 S20/21 Ne pas manger, ne pas boire et ne pas fumer pendant l'utilisation.
 S24/25 Éviter le contact avec la peau et les yeux.
 S27/28 Après contact avec la peau, enlever immédiatement tout vêtement souillé ou éclaboussé et se laver immédiatement et abondamment avec... (*produits appropriés à indiquer par le fabricant*).
 S29/35 Ne pas jeter les résidus à l'égout ; ne se débarrasser de ce produit et de son récipient qu'en prenant toutes les précautions d'usage.
 S29/56 Ne pas jeter les résidus à l'égout, éliminer ce produit et son récipient dans un centre de collecte des déchets dangereux ou spéciaux.
 S36/37 Porter un vêtement de protection et des gants appropriés.
 S36/37/39 Porter un vêtement de protection approprié, des gants et un appareil de protection des yeux / du visage.
 S36/39 Porter un vêtement de protection approprié et un appareil de protection des yeux / du visage.
 S37/39 Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux/du visage.
 S47/49 Conserver uniquement dans le récipient d'origine à température ne dépassant pas... °C (*à préciser par le fabricant*) .

SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL**Docteur A. CARRE**

5, Rue de la Commune

94808 VILLEJUIF CEDEX

Tel : 01 49 58 56 81 ou 56 82

Fax : 01 49 58 56 93

VILLEJUIF, le 21 juillet 2005

Monsieur JEHL
Directeur Adjoint
EGD VILLEJUIF

Monsieur le Directeur,

Suite à la publication de la G2S4 et de l'I2S051 par la DEGD et comme je m'y étais engagé auprès de l'expertise prévention du centre, j'ai repris la question des produits chimiques utilisés par les agents du centre. Je vous adresse parallèlement par messagerie en pièces jointes les fichiers ou dossiers suivants :

- Liste courte produits chimiques à EGD VO (document DEGD lié à l'I2S051 inchangé)
- Liste courte état Villejuif 20-07-05
- Liste produits Villejuif à substituer

J'observe que dorénavant la DEGD, dans le cadre de la maîtrise du risque chimique, a établi une «liste courte des produits chimiques » couvrant la plupart des domaines d'utilisation» qui sont recommandés.

Je conseille pour des raisons de rationalité et d'uniformité de la surveillance médicale des agents amenés à utiliser des produits chimiques à EGD et l'effectivité et l'efficacité de la prévention de ce risque, que les choix d'utilisation de produits chimiques à EGD Villejuif se limitent à cette liste.

Je remarque toutefois que manquent dans cette liste, sauf erreur de ma part, les gaz comprimés de soudage, les peintures et les colles industrielles. Manquent également les baguettes de soudage au plomb d'utilisation régulière mais en diminution de fréquence par les TIOG. Peut être serait-il approprié de demander à EGD de compléter la liste courte avec ces produits d'utilisation fréquente.

Pour aider vos services dans la démarche, j'ai repéré dans la liste courte, les produits utilisés à EGD Villejuif et portés à ma connaissance. C'est l'objet du fichier «liste courte état Villejuif 20-07-05».

J'ai surligné en bleu les produits qui après analyse ne me paraissent pas impliquer d'autres instructions et que celles inscrites dans la fiche de données de sécurité du fabricant.

J'ai surligné en orange les produits que je déconseille d'utiliser sans instruction supplémentaire à la FDS et qui nécessitent une étude de vos services prévention au cas par cas.

Enfin j'ai surligné en jaune les produits pour lesquels mon avis est en attente du fait d'une instruction complémentaire.

J'ai également dressé la liste des produits utilisés à Villejuif, actuellement d'après OLYMP et qui ne sont pas la liste courte (liste produits Villejuif à substituer). Je conseille à vos services de rechercher des produits de substitution dans la liste courte de la DEGD.

Je profite de ce point sur le risque chimique pour vous rappeler qu'il ne se limite pas aux produits chimiques mais doit également faire envisager la prévention de l'exposition aux agents chimiques dangereux. J'ai eu l'occasion d'évoquer le risque inhérent aux interventions pendant (mise en sécurité) ou après (réfection d'installation) incendie qui exposent aux hydrocarbures polycycliques aromatiques (HPA), cancérogènes puissants, également présents dans les huiles de transformateur usagées et dans les gaz d'échappement de certains véhicules automobiles. Je rappelle également le risque d'exposition lors d'utilisation de résines synthétiques à des produits précurseurs de substances cancérogènes qui apparaissent lors de l'élimination métabolique. Enfin les fumées de soudage ou de brasage peuvent comporter des agents chimiques dangereux.

Considérant ces éléments, je me permets de vous conseiller comme je l'avais fait régulièrement auprès de vos prédécesseurs d'élaborer en plus des instructions inhérentes aux produits chimiques et de transmettre des procédures préventives pour les opérations suivantes :

- Soudage plomb
- Intervention pendant et après incendie
- Brasage
- Soudure à l'arc
- Utilisation de résines synthétiques
- Intervention impliquant le contact avec des huiles de transformateurs usagées

Je profite de l'occasion pour rappeler que je souhaite modifier mon avis pour le produit décapant Castolin 146 et qu'à cet effet il est nécessaire que vos services réinitialisent le produit sous OLYMP.

Je demeure à votre disposition pour tout complément et je vous prie de croire à l'expression de ma considération distinguée.

Le Médecin du Travail
Docteur CARRE

Courrier électronique septembre 2006

Pour : Jean-Pierre BAILLE/VILLEJUI/EGS/EDFGDF/FR@EDFGDF
CC : Jacques BEAUNE/VILLEJUI/EGS/EDFGDF/FR@EDFGDF, Olivier
JEHL/VILLEJUI/EGS/EDFGDF/FR@EDFGDF
Objet : Réf. : Produits Chimiques base OLIMP.

Je vous rappelle ma proposition, sans réponse à ce jour, concernant le Choix des produits chimiques (voir dossier état des lieux courriers adressé à Mr Jehl en juillet 2005).

Dans la mesure où il existe une liste courte de produits validée par la DEGD, pour des raisons de rationalisation de la surveillance médicale concernant les produits chimiques, je suggère que soient substitués aux produits chimiques non présents dans la liste DEGD des produits équivalents de la liste courte DEGD (voir dossier état des lieux). Le produit Glasnet (au passage anodin) illustre parfaitement mon propos: dans la liste courte existent 3 produits sous la rubrique lave glace ("Lave glace" MOBIL, "Gel glace" RCI, "Lave glace polyglas PE" SODECO), ma proposition est de faire votre choix dans la liste courte parmi ces 3 produits.

J'ai établi une liste jointe des produits restants à valider et absents de la liste courte DEGD. Je ne procédera à une analyse des risques pour ces produits que sur demande expresse et dans la mesure où aucun produit de la liste DEGD ne serait adéquat.

Parmi les 11 produits que vous signalez à mon attention un seul (Amalgon) est dans la liste courte et justifie par conséquent un avis du médecin du travail. J'y répondrai le plus rapidement possible. En terminant je remarque que 40 produits ayant reçu un avis médical défavorable sont toujours en attente de rédaction d'instructions spécifiques de l'employeur à destination des agents utilisateurs.

Bien Cordialement.

Pour : Alain CARRE/VILLEJUI/EGS/EDFGDF/FR@EDFGDF
cc :
Objet : Produits Chimiques base OLIMP.

Bonjour Docteur,

Je viens de créer une nouvelle fiche concernant un produit de nettoyage des glaces (auto) "GLASNET" fournisseur Rhône Chimie Industrie.
Merci de bien vouloir donner votre avis sur ce produit.

D'autre part il reste à ce jour 11 produits en attente de votre avis.

Si vous avez besoin de renseignement n'hésitez pas à me solliciter.

Cordialement.

J.P B

ALERTE SANITAIRE DE RISQUE ENVIRONNEMENTAL

Cette alerte sanitaire de risque environnemental concerne la situation de santé des agents d'exécution des groupes techniques de la mission ORE travaillant à EGD Villejuif du fait de leur exposition à l'amiante, aux cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques et aux agents chimiques dangereux et au regard du niveau de la prévention.

En effet, la prévention du risque chimique est dans cette mission très imparfaite au regard du manque de rigueur dans l'application des dispositions réglementaires dans ce domaine. Les principaux défauts concernent:

Pour les expositions présentes : défauts de l'identification du risque et de sa mesure, d'instructions incomplètes, niveau partiellement insuffisant des matériels de prévention, imperfection de la traçabilité des expositions, et des moyens de la veille sanitaire.

Pour les expositions passées défauts en matière d'identification du risque et de traçabilité, et d'absence de rédaction des attestations réglementaires d'exposition.

Pour les agents TIOE, les principaux agents chimiques ou catégories de substances concernés, variables selon les postes de travail et les tâches, sont:

l'amiante, le brai à froid, les fumées et suies résultant d'incendie contenant des HPA, le plomb, les résines synthétiques polyéthylènes, polyuréthanes et époxydiques, les huiles minérales usagées, les PCB.

Les postes et les principales opérations concernées sont décrites dans la fiche d'entreprise du médecin du travail et la fiche de poste et d'exposition du TIOE.

Le risque qui motive cette alerte concerne des défauts de prévention déjà signalés qui viennent majorer les risques inhérents à l'amiante, aux CMR et aux agents chimiques dangereux.

Cette alerte est motivée par l'absence de prise en compte des recommandations du médecin du travail, réitérées très régulièrement lors des CHSCT en matière de prévention de ce risque.

Ainsi pour les expositions actuelles, on doit constater :

- **En matière d'identification et de mesure :**

L'absence de mise en œuvre des dispositions du décret concernant les agents chimiques dangereux en matière d'identification de ceux ci et de mesure en particulier :

- pour ce qui concerne les hydrocarbures polycycliques aromatiques (HPA) dans les fumées d'incendie ou le suies ainsi que dans les huiles minérales usagées.
- défaut d'identification et de mesures d'isocyanates (responsables d'un asthme reconnu en MP) pouvant résulter de l'utilisation de résines polyuréthanes
- défaut d'identification et de mesure des aldéhydes présents lors de l'utilisation de pièces thermo rétractables
- Absence de repérage des immeubles tiers contenant de l'amiante qui ne sont pas répertoriés et à fortiori ne sont pas signalés aux intervenants.

- **En matière de signalement des expositions :**

Les fiches individuelles d'exposition ne sont pas remises systématiquement en matière d'amiante et ne sont jamais remises en cas d'exposition aux CMR.

- **En matière de défaut de protection :**

- Défaut de rédaction des instructions spécifiques qui devraient être remises à chaque salarié quant à la conduite à tenir en matière de prévention du risque chimique.
 - Mise à disposition de certains agents de dispositifs de protection respiratoire jetables offrant une protection partiellement insuffisante, en référence au niveau contraventionnel pour l'amiante et les HPA (qui par ailleurs n'indique pas une limite au dessous de laquelle le risque serait totalement inexistant).
- *Concernant la veille sanitaire :*
- Les attestations individuelles d'exposition à l'amiante et aux CMR ne sont pas délivrées lors du changement d'établissement.
 - Les moyens de la surveillance médicale sont entravés par l'abstention de l'employeur en matière de paiements des examens complémentaires prescrits par le médecin du travail ce qui pourrait compromettre le suivi médical des expositions présentes et le suivi post-exposition.
 - Les attestations d'exposition à l'amiante et aux CMR ne sont en général pas délivrées lors du départ en inactivité depuis plusieurs années.

Le risque cancérogène est ici un risque générés lors de plusieurs phases de travail pendant des durées dépassant rarement la demi journée et occasionnelle mais l'ignorance des niveaux d'exposition et le nombre d'agents ou de produits cancérogènes repérés incitent à conseiller une prévention renforcée du risque chimique.

Or, ces abstentions de certaines règles de prévention entraînent un bas niveau de cette dernière de plus elles génèrent une méconnaissance du risque par tous les acteurs qui favorise sa minimisation et l'euphémisation de ses conséquences pour la santé, préjudiciables aux personnes exposées qu'il s'agisse d'agents actifs ou inactifs (suivi post-professionnel).

Les conséquences concernent également des difficultés d'accès au droit pour les éventuelles victimes des expositions.

Dr Alain Carré
Médecin du Travail

9 décembre 2005

**Résumé des interventions du médecin du travail
lors de la présentation du rapport annuel 2005 sur les risques professionnels
et leur prise en compte à EGD Villejuif
CMP Médical du 5 décembre 2006**

A l'occasion de l'examen des surveillances médicales, en matière d'exposition à l'amiante, aux CMR, aux agents chimiques dangereux, le médecin signale :

- L'absence de recensement tel que demandé par lui des lieux contenant de l'amiante, hors bâtiments de l'établissement (en particulier dans les immeubles publics ou privés dans lesquels interviennent les agents). Il signale que ce recensement est dorénavant rendu obligatoire par le décret 2006-761 du 30 juin 2006.
- Le nombre extrêmement restreint de délivrance de fiches individuelles d'exposition à l'amiante et l'absence de délivrance de fiches individuelles d'exposition aux CMR et aux agents chimiques dangereux.
- L'absence de formalisation du recensement par l'employeur des agents chimiques dangereux en particulier cancérogènes et des évaluations très inégales voire absentes des expositions (au sens des articles L 230-2 et R 231-54-1 à R 231-56-12 du code du travail). Il signale que ces agents chimiques sont pour certains ignorés par le document unique d'évaluation (fumées et produits de combustion, par exemple) dont les mises à jour annuelles devraient être effectuées avec plus de rigueur. Elles peuvent avoir une action négative convergente et multiplicative sur la santé des agents exposés, notamment en matière de cancérogenèse.
- Toutefois, en matière de produits chimiques employés, un recensement a été effectué par l'employeur sous le logiciel national Olimp. Sur les 150 fiches répertoriés, seules 38 fiches de produits ont été validées. 12 fiches de produits sont en attente d'avis médical, 58 fiches sont en cours de rédaction par l'employeur avant transmission au médecin du travail, 41 sont en attente de rédaction de fiches locales d'utilisation par l'employeur après avoir été l'objet d'un avis du médecin du travail.

Le médecin du travail a pris note de la position du chef d'établissement qui préconise :

- L'abstention d'intervention par l'agent dès lors que celui-ci considère que l'amiante est présent.
- La délivrance de fiches d'expositions sur demande expresse de l'agent concerné.
- L'interdiction d'utilisation des produits chimiques ayant reçu un avis défavorable du médecin du travail.

Le médecin du travail a précisé que cette position ne lui paraissait totalement conforme aux dispositions réglementaires notamment à celles de l'article L 230-2 et aux décrets inhérents aux risques considérés.

Il a remis au chef d'établissement, à titre d'information, les fiches des TEE (TIOE) et des TEG (TIOG) incluant l'identification des produits chimiques et agents chimiques dangereux.

Lors de l'examen des maladies professionnelles, en matière de pathologie des genoux, le médecin du travail rappelle sa demande de protection individuelle par mousse dense intégrée aux vêtements de travail comme conseillé par l'INRS.

Il signale à nouveau l'ancienneté de sa recommandation (plus de 10 ans) et constate la survenue de 25 déclarations de MP 79^{ème} tableau en 15 ans.

La réponse qui lui est faite portant sur la conformité du vêtement (image de marque) pour ses qualités ignifuges le laisse perplexe dans la mesure où l'INRS a mis à disposition une liste de fournisseurs à l'attention des entreprises du BTP dont les risques sont assez semblables.

A l'occasion du bilan du plan d'activité, il note l'absence quasi complète de rédaction par l'employeur des attestations individuelles d'exposition à l'amiante aux CMR et aux agents chimiques dangereux au départ en inactivité ou au changement d'établissement. Il rappelle que cette délivrance ne requiert pas de demande de la part du salarié car elle est « de droit ». Pour ce qui le concerne, il délivre le volet d'attestation qui relève de ses responsabilités de façon systématique et fait parvenir systématiquement à l'employeur un relevé des expositions à l'amiante aux CMR et aux agents chimiques dangereux, pour ce qui lui paraît pertinent.

SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL**Docteur A. CARRE**

5, Rue de la Commune

94808 VILLEJUIF CEDEX

Tel : 01 49 58 56 81 ou 56 82

Fax : 01 49 58 56 93

VILLEJUIF, le

Monsieur DELARBRE

Directeur d'EGD VILLEJUIF

Monsieur le Directeur,

J'ai pris connaissance avec intérêt du document «**Prévention et maîtrise du risque produits chimiques en situation de travail**» du 10 juin 2006 qui m'a été remis lors du CHSCT ORG du 29 janvier 2007.

Ce document, constitue la doctrine en vigueur pour la prévention de ce risque que vous entendez appliquer dans l'établissement dans lequel la prévention de ce risque n'était pas jusqu'alors formalisée. Malgré sa rédaction très soignée et documentée, qui me paraît de ce point de vue de bonne qualité, il m'inspire des remarques et des conseils que je vous transmets conformément aux dispositions de l'article R241-41 du code du travail.

Je remarque tout d'abord que le terme «Risque produits chimiques» du titre introduit une ambiguïté. La réglementation évoque le risque chimique mais le terme « produit » y est inconnu.

En effet à la lecture du document il semble que seuls les risques liés à des substances ou préparations identifiées comme telles c'est à dire ayant donné lieu à rédaction d'une fiche de données de sécurité (FDS) sont l'objet de cette prévention

La politique que vous mettez en place paraît ne pas concerner la prévention des risques chimiques générée par les agents chimiques cancérogènes mutagènes ou reprotoxiques (article R231-56 à R231-56-12) ou les agents chimiques irritants ou dangereux (article R231-54 à R231-55-6 du code du travail) dès lors que ces substances ne sont pas repérées par une FDS.

Or, ces agents chimiques sont présents dans l'atmosphère de travail. Le document unique les mentionne et j'en dresse une liste dans la fiche d'entreprise (par exemple pour les agents CMR : fumées de combustion lors d'incendie, gaz d'échappement, huiles diélectriques usagées...). Dans les situations de travail j'observe également la présence d'agents irritants ou dangereux, par exemple les produits volatils résultant de la polymérisation des résines (isocyanates...) ainsi que les agents chimiques présents sous forme de traces dans d'autres préparations (par exemple les PCB résiduels dans les huiles diélectriques des matériels).

Si cela était avéré, d'autres instructions de votre part pour la prévention de ces risques seraient nécessaires. Pour l'exposition au brai à froid des instructions nationales ont été présentées lors de la même séance du CHSCT.

Dans l'attente d'éclaircissements quant à cette ambiguïté, je résume ci-dessous mes remarques sur les différents chapitres.

Dans l'encadré « IMPORTANT » (chapitre A – CONTEXTE Page 3) il est noté concernant les mesures arrêtées, que « *ces dispositions ne sont pas applicables lorsque les résultats de l'évaluation du risque montrent que « les quantités pour lesquelles un agent chimique dangereux est présent sur les*

lieux de travail ne présentent qu'un risque faible pour la santé et que les mesures de préventions prises sont suffisantes pour réduire le risque ».

Je remarque que la citation entre guillemets provient de l'article R 231-54-5 du code du travail qui indique en fait: « *Toutefois, ces dispositions ne sont pas applicables lorsque ces résultats montrent que les quantités dans lesquelles un agent chimique dangereux est présent sur le lieu de travail ne présentent qu'un risque faible pour la santé et la sécurité des travailleurs et que les mesures de prévention prises conformément aux dispositions prévues aux articles L. 230-2 et R. 231-54-3 sont suffisantes pour réduire ce risque »*

La référence aux dispositions de l'article L 230-2 implique que la responsabilité du chef d'établissement est entière en matière d'évaluation et de gestion du risque. En particulier, dès lors que le risque CMR est présent, il n'existe pas de seuil de sécurité au-dessous duquel il n'aurait aucune action sur la santé.

Pour mémoire : Comme noté plus haut la liste des « principes à respecter » n'est pas pertinente dès lors que les substances chimiques sont générées par les procédés ou les circonstances du travail. C'est ainsi qu'en complément des FLU il est nécessaire d'indiquer les modes opératoires (MO) pour chaque intervention dangereuse de ce point de vue, dès lors qu'elle expose à des agents chimiques (article R 231-54-14 du code du travail)

J'observe que pour la quasi-totalité des substances et préparations, je n'ai pas été informé de l'existence, de la nature et du résultat des évaluations. Pour l'exposition aux hydrocarbures polycycliques aromatiques (HPA), j'envisage d'effectuer des dosages urinaires dans un laboratoire agréé pour mesurer l'effet biologique de cette exposition.

Je note que l'instruction selon laquelle « *l'ensemble du personnel d'EGD Villejuif doit se conformer à utiliser uniquement les produits chimiques autorisés d'emploi* » n'est pas appuyée sur des mesures de communication concrètes suffisantes et que cette règle est en pratique imparfaitement appliquée. Les textes réglementaires imposent « *des formes appropriées* » à la communication des mesures de prévention et il appartient au chef d'établissement « *lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, (de) prendre en considération les capacités de l'intéressé à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la sécurité et la santé* » (article L 230-2 du code du travail)

L'accès intranet ne saurait par conséquent constituer une mesure suffisante si ce dernier n'était pas directement accessible à chaque opérateur, celui-ci disposant du temps, des moyens et de la connaissance permettant l'accès. Or en l'occurrence les agents exposés sont des agents techniques qui ne sont pas personnellement dotés d'accès informatique et dont le travail implique majoritairement des activités hors du lieu de leur prise de travail.

L'instruction selon laquelle « *l'utilisateur final demande la FLU du produit servi (auprès de son manager de ressource ou dans le classeur mis à disposition des agents)* » inverse les principes réglementaires de prévention : les agents concernés par le risque ne devraient pas avoir à rechercher les FLU qui constituent, pour certaines substances ou préparations vos instructions d'utilisation, car conformément aux obligations d'employeur cette information fait partie de l'organisation du travail. Je vous conseille donc d'effectuer cette remise dans le cadre de la préparation du travail.

Il serait également pertinent que chaque substance ou préparation délivrée par les magasins soit accompagnée de sa FLU. Ce qui après vérification n'est pas le cas actuellement.

Une information doit être périodiquement délivrée aux opérateurs sur la prévention du risque ainsi qu'une formation à la prévention.

Dès lors qu'il s'agit d'un agent chimique qui n'est pas une préparation, doit s'y substituer un mode opératoire protégeant l'opérateur.

Dans la réalité à EGD Villejuif actuellement aucun opérateur n'a pu me confirmer qu'il avait reçu une FLU ou un mode opératoire pour les travaux concernés.

Après vérification sur OLIMP, seuls une trentaine de produits sont munis d'une FLU, plus d'une centaine de produits sont en attente de rédaction de FLU.

Je n'ai pas connaissance actuellement d'une liste des postes ou fonctions ainsi que la liste des agents exposés au risque chimique dans l'établissement.

Pour ce qui concerne la *«traçabilité des expositions potentielles»* les conditions que vous mettez à la délivrance d'une fiche d'exposition, en particulier à l'existence d'un risque important pour la santé et à des mesures de prévention prises, insuffisantes pour réduire le risque, s'écartent notablement de la réglementation existante.

Il faut rappeler que conformément à l'article R231-54-5 du code du travail le risque est réputé existant dès lors que l'agent chimique est cancérigène, mutagène et reprotoxique et que pour les autres agents chimiques la qualification de risque faible, sous la responsabilité du chef d'établissement, peut être affectée uniquement au vu des résultats de l'évaluation.

Par ailleurs, la notion que la fiche d'exposition serait délivrée *« si les mesures de prévention prises sont insuffisantes pour réduire le risque »* mettent en cause la responsabilité du chef d'établissement investi par la jurisprudence d'une obligation de résultat en matière de santé au travail et en lien avec les obligations évoquées à l'article L 230-2 du code du travail. Cela et particulièrement avéré par les risques CMR pour lesquels, il n'existe pas de seuil en dessous duquel le risque serait négligeable. Les limites fixées par le législateur ne sont pas des limites de risque mais des limites contraventionnelles. La conservation de cette fiche dans le dossier médical est d'au moins 50 ans.

L'attestation d'exposition n'est pas comme indiquée dans le document limitée aux éléments issus des fiches d'exposition mais au contraire comporte des éléments, définis par arrêtés, distincts de ceux de la fiche d'exposition. L'attestation d'exposition n'est pas seulement délivrée *«au moment du départ définitif de l'agent»* mais lorsque l'agent quitte l'établissement *« quel qu'en soit le motif »*. Je remarque que malgré mes conseils, qui vous sont systématiquement adressés, sur les historiques des expositions pour les agents quittant l'établissement, ces attestations ne sont actuellement délivrées ni pour l'amiante, ni pour les CMR, ni pour les agents chimiques dangereux à EGD Villejuif.

Du point de vue de la santé au travail, je vous conseille donc de mettre en œuvre les dispositions correctives suivantes :

1. Mettre en place une évaluation formalisée du risque chimique qui concerne non seulement les substances et préparations mais aussi les agents chimiques en recueillant au minimum les éléments suivants:
 - Identification de tous les agents chimiques présents et leurs dangers
 - Liste des postes exposés
 - Nature, degré et durée des expositions
 - Conditions dans lesquelles se déroulent les activités
 - Valeurs limites d'exposition professionnelle et les valeurs limites biologiques
 - Existence des risques combinés.

Cette évaluation sera formalisée dans le document unique.

2. Rédiger des FLU pour tous les substances et préparations chimiques présentant un risque de danger ou CMR mais aussi rédiger des fiches de mode opératoire (FMO) pour toutes les situations exposant à des agents chimiques dangereux ou CMR et les tenir à jour.
3. Dresser la liste des agents soumis au risque chimique et la tenir à jour.
4. La transmettre au médecin du travail ainsi que les mises à jour.
5. Mettre en place une information pratique collective détaillée sur les risques chimiques existant réellement sur l'unité pour les agents concernés et leur encadrement.
6. Qualifier les EPC et EPI appropriées et les mettre à disposition des agents concernés.
7. Mettre en place une formation à l'utilisation des EPC et EPI.

8. Remettre FLU et FMO à chaque opérateur avec le produit concerné ou lors de la remise du bon de travail pour les agents chimiques concernés.
9. Rédiger une fiche d'exposition qui récapitule régulièrement les expositions pour chaque agent concerné (rien n'empêche d'y faire figurer les mesures de protection mises en place).
10. Délivrer une attestation d'exposition dès lors que l'agent quitte l'établissement quel qu'en soit le motif ce qui inclut la nouvelle répartition de l'organisation de la distribution dans de nouveaux établissements par «portefeuille».

Je demeure à votre disposition pour tout complément qui vous paraîtrait utile.

Je vous confirme à cette occasion mes conseils, transmis au directeur adjoint de l'établissement, d'adapter les dispositions de prévention du risque amiante afin de tenir compte du décret n° 2006-767 du 30 juin 2006 et en particulier de procéder au recensement des immeubles tiers présentant de ce point de vue un risque.

Je vous prie de bien vouloir noter que ce courrier constitue une mise à jour de la fiche d'établissement dans ce domaine.

Veuillez croire, Monsieur le Directeur, à mes salutations distinguées.

Le Médecin du Travail
Docteur CARRE

Copies :

Présidents et Secrétaires des CHSCT ORE – ORG - MC

**Annexes concernant
les risques environnementaux divers**

VEILLE SANITAIRE PORTANT SUR LES TROUBLES VERTEBRAUX, ARTICULAIRES ET PERI ARTICULAIRES POUR DES AGENTS DES MISSIONS OPERATEUR DE RESEAUX GAZ ET ELECTRICITE ET CLIENTELE D'UN CENTRE DE DISTRIBUTION

PREAMBULE :

Cette étude porte sur la veille sanitaire de 186 agents du centre de distribution d'électricité et de gaz d'EDF et de Gaz de France de Villejuif dont l'activité consiste en l'entretien, l'extension et les branchements des réseaux de distribution d'électricité et de gaz ainsi que les opérations techniques effectuées chez les clients.

Elle a pour finalité d'exploiter les éléments de la veille sanitaire concernant la surveillance de l'appareil ostéo tendineux portant sur les articulations et l'appareil musculo squelettique en général.

Cette veille sanitaire a été mise en place pour les agents dont les postes comportent des contraintes susceptibles d'avoir une influence négative dans ce domaine.

Une réforme, en cours, prévoit une modification substantielle des tâches d'agents des missions ORG et ORE, dont les postes actuels comportent moins d'implication physique, vers une réintroduction de tâches de cette nature.

Cette étude a également pour objet d'éclairer la communauté de travail sur l'état de santé des agents au regard de ces évolutions et plus largement de mesurer l'efficacité des mesures préventives anciennes et de permettre de mettre en place de nouvelles mesures dans ce cadre.

DESCRIPTION DE LA POPULATION

Elle concerne les agents statutaires présents au 1^{er} août 2006. Cela exclut donc les agents en longue maladie, les apprentis et les agents en stage statutaire avant titularisation.

La population concernée a été répartie en cinq catégories (deux par type d'énergie et une pour les techniciens intervention clientèle).

Deux correspondent aux postes de

- Technicien intervention ouvrage électricité (TIOE) nouvelle appellation : Technicien exploitation électricité (TEE)
- Technicien intervention ouvrage gaz (TIOG) nouvelle appellation : Technicien d'exploitation gaz (TEG).

Deux regroupent :

- les Techniciens d'exploitation des réseaux gaz (nouvelle appellation : Technicien d'exploitation gaz senior).
- Les assistants d'exploitation des réseaux gaz, les contremaîtres exploitation et travaux réseaux gaz d'une part
- Et les techniciens d'exploitation réseau électricité (nouvelle appellation Techniciens exploitation électricité senior), les assistants d'exploitation des réseaux électricité, les contremaîtres exploitation et travaux réseaux électricité d'autre part.

De nombreux TIC ont exercé par le passé des fonctions complètes ou partielles de TIOG et de TIOE.

Les caractéristiques de la population concernée sont regroupées dans le tableau ci-dessous

| Caractéristiques de la population | | | |
|---|----------|-----------|--------------------|
| POSTE | effectif | age moyen | Ancienneté moyenne |
| TIOG (TEG) | 41 | 38,85 | 15,29 (3-30) |
| TERG (TEGS) +assistants exploit+contremaîtres | 20 | 45,65 | 22,85 (2-33) |
| TIOE (TEE) | 31 | 35,83 | 13,64 (1-33) |
| TERE (TEES) +assistants exploit+contremaîtres | 20 | 43,05 | 22,15 (4-34) |
| TIC | 74 | 38,18 | 14,95 (1-32) |
| Total | 186 | | |

RESULTATS

Les pathologies sont celles existantes lors du dernier examen médical dès lors qu'elles revêtent un caractère de gravité ou de chronicité.

Les pathologies ont été regroupées en trois catégories :

- Celles qui concernent la colonne vertébrale : discopathies confirmées par TDM, hernies discales, sciatalgies ou cruralgies confirmées par les médecins traitants ou cliniquement constatées par le médecin du travail.
- Celles qui concernent les genoux : gonarthrose ou arthrose fémoro patellaire (dès lors qu'elles s'accompagnent de gêne chronique, d'hydarthrose), hygromas ou bursites, détérioration des ménisques.
- Celles qui sont en rapport avec des TMS ou concernent d'autres articulations que les genoux (épaules et chevilles principalement).

Pour chacune d'entre elles, il a été recherché si elles ont donné lieu à reconnaissance en MP ou si elles sont liées à des accidents du travail déclarés.

Les résultats sont regroupés dans le tableau 2

Pathologies observées

| POSTES | effectif | colonne vertébrale | Autres patho art. et TMS | genoux | Au moins une pathologie | % au moins une pathologie | MP reconnue ou séquelles AT |
|---|----------|--------------------|--------------------------|--------|-------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| TIOG (TEG) | 41 | 7 | 7 | 9 | 18 | 0,45 | 5 |
| TERG (TEGS) +assistants exploit+contremaîtres | 20 | 5 | 2 | 9 | 14 | 0,7 | 4 |
| TIOE (TEE) | 31 | 12 | 3 | 7 | 15 | 0,47 | 5 |
| TERE (TEES) +assistants exploit+contremaîtres | 20 | 6 | 2 | 7 | 11 | 0,65 | 5 |
| TIC | 74 | 17 | 7 | 18 | 33 | 0,45 | 10 |
| Total | 186 | 47 | 21 | 50 | 91 | 0,48924731 | 29 |

Nombre total de pathologies= 118

% AT MP parmi les pathologies=0,2457627

% d'agents ayant au moins une pathologie=0,489247

DISCUSSION

Sur 186 agents sujets de l'étude, il a été dépisté 118 pathologies concernant :

- La colonne vertébrale (40% des pathologies)
- Les genoux (42% des pathologies)
- Les atteintes d'autres articulations ou des TMS (18% des pathologies)

Ces pathologies concernent 91 agents soit 49 % de l'effectif global.

Elles concernent près de la moitié des agents d'exécution (TIOE 45 %, TIOG 47 %, TIC 45%) et entre 65 et 70 % des agents d'autres professions ou collègues. Il existe une homogénéité des pathologies entre les deux énergies.

IL faut noter que, à de rares exceptions près, les agents hors exécution sont tous issus de postes d'exécution.

La différence d'âge de huit ans environ entre les deux groupes ne peut expliquer à elle seule l'augmentation du nombre de pathologies entre les deux groupes.

On peut estimer que les pathologies ont été acquises durant les années passées à l'exécution et que s'agissant de pathologies chroniques évolutives leurs manifestations n'ont pas disparu.

On ne peut non plus exclure que la survenue de pathologies de ce type soit prise en compte par affectation à des postes moins exposés et mieux classés.

Près de un quart de ces pathologies sont des pathologies professionnelles reconnues

Il est à noter que les certificats médicaux à l'appui des déclarations de MP reconnues ont tous été rédigés par le médecin du travail.

Si on considère, en plus de ces pathologie avérées, la rédaction de 18 certificats médicaux par le médecin du travail pour les agent de MORE et de MORG (soit dans le cadre d'instruction de déclaration de MP inscrites au tableau non reconnues soit de certificats en vue d'extension des tableaux ou pour des déclarations «alinéa 3»), les pathologies en question représentent le tiers des pathologies dépistées pour ces agents.

On peut considérer que ces types de pathologies, en particulier les discopathies et les atteintes dégénératives des ménisques ainsi que les gonarthroses de toute nature, sont les conséquences passées et malheureusement actuelles de risques professionnels majeurs pour ces professions.

Les fiches de postes des TIOE et des TIOG établies par le médecin du travail signalent les expositions à des manutentions manuelles de 55 à 105 kg et de 25 à 55 kg, les vibrations générées par des outils, les efforts de translation de charge, l'existence de positions articulaires habituellement forcées, le travail en fouille, les travaux à genoux et accroupis (en particulier pour les TIC) et pour les TIOG seuls, l'utilisation de lourde masse.

Tous ces risques sont signalés depuis l'origine dans la fiche d'entreprise.

Régulièrement lors des CHSCT le médecin du travail a signalé l'existence de ces risques et demandé que des mesures préventives y soient apportées.

Concernant les risques articulaires des genoux, la première mention de ces risques par le médecin du travail date de 1991 lors d'un CHSCT. Un signalement concernant ces risques particuliers a été fait au CNHSCT et a été réitéré auprès de l'organisme de prévention national de l'entreprise en demandant la mise à disposition des équipements individuels de protection (intégration aux pantalons de travail de protections en mousse dense). Malgré ces signalements, cette prévention recommandée par l'INRS et demandée par le médecin du travail n'a pas été mise en place.

Pour les discopathies, bien que le risque soit toujours présent, son impact est moins important actuellement pour les embauchés les plus récent du fait de la sous-traitance d'un certain nombre de tâches. La question reste ouverte pour les salariés des entreprises sous traitantes.

CONCLUSION

Cette étude met en évidence une incidence importante des discopathies, des TMS et des atteintes articulaires en particulier des genoux pour les métiers techniques d'entretien et d'exploitation des réseaux de distribution d'électricité et de gaz d'EDF et de Gaz de France, ainsi que pour le métier technique clientèle dans cet établissement.

Ces affections sont liées en majorité à des conditions de travail fréquemment rencontrées.

La prévention du risque est insuffisante malgré les signalements réitérés du médecin du travail. En particulier les pathologies des genoux très nombreuses amènent à un constat d'échec de leur prévention malgré des modes relativement simples à mettre en place et validés par l'INRS.

Dr Alain Carré médecin du travail EDF-GDF
EGD Villejuif
Septembre 2006

VECU DES
TECHNICIENS D'INTERVENTION OUVRAGES ELECTRICITE
DE L'AGENCE VILLENEUVE LE ROI
EN SITUATION DE TEMPETE

Recueil des informations sur le vécu

A la demande des représentants du personnel en CHSCT de l'agence de Villeneuve le Roi, le médecin du travail a reçu en consultation durant le mois de février 2000, systématiquement, les agents d'exécution du GTE électricité de Villeneuve le Roi afin de recueillir leur vécu de cette situation.

Les circonstances des interventions

La durée du travail a été variable selon la période ou l'agent a été engagé. Elle a pu dépasser 15 h par période de travail pendant les premiers jours après la tempête. Cela est d'autant plus préjudiciable que cette période est aussi celle où les durées de sommeil étaient les plus courtes (5 h environ) et le temps de repos entre deux phases de travail le plus réduit (7 h environ).

L'organisation des repas était également imparfaite.

Ensuite, progressivement (et très sagement) l'encadrement, qui avoue avoir été parfois impuissant à faire arrêter le travail de certains agents hyperactifs, dans les premiers jours, parviendra à mieux rationaliser activité et repos et à revoir la restauration. Toutefois, étant donné, l'état des effectifs au regard de l'ampleur de la tâche pendant les dix premiers jours, les durées de travail ont le plus souvent été supérieures à la limite légale de 10 h par jour.

La cohésion des équipes a été jugée satisfaisante par les agents y compris dans les équipes mixtes incluant des salariés n'appartenant pas à la structure (agents d'autres centres ou d'entreprises extérieures). Quant à la présence de "visiteurs" un nombre minoritaire d'agents a estimé que sa présence sur le terrain était plus gênante qu'utile.

Unaniment les rapports avec la clientèle sont jugés très satisfaisants et gratifiants, ce qui est une particularité si on compare le vécu d'agents de province. Le rétablissement, même provisoire, relativement rapide dans ce secteur pourrait expliquer cette différence. Seuls sont signalés quelques "ronchons" vite calmés par leurs voisins et dans un nombre restreint de cas, des pressions modérées d'élus pour avoir un tour prioritaire. Notons au passage qu'il en a été tout autrement pour les agents de permanence téléphonique quelque ait été leur niveau hiérarchique. Ils ont trop souvent servis d'exutoire à l'agressivité générée par l'angoisse des clients. Ils ont ainsi probablement contribué au prix de leur propre souffrance, à l'éviter à leurs collègues chargés de tâches techniques sur le terrain.

Les familles des agents ont accepté sans difficulté ni conflit, les contraintes.

Les critiques techniques des agents portent sur la mise à disposition de moyens de levage et d'ascension mécanique qu'ils jugent insuffisante. Cette remarque est à rapprocher de celle des plaintes médicales recueillies.

Elles portent aussi sur la mise à disposition de matériels (câbles, connecteurs, supports) dont les stocks ont été jugés insuffisants dans cette période exceptionnelle.

Les constatations sanitaires

Les conséquences sanitaires relatées par les agents et constatées par le médecin du travail sont assez minimales, elles confirment toutefois, par leur nature, les constatations réitérées du médecin sur le vieillessement de l'effectif.

Rappelons qu'il y a 15 ans, existait encore une surveillance médicale spéciale propre à EDF-GDF pour "monteur de plus de 40 ans", ce qui est actuellement fréquent. Les affections constatées appartiennent toute à la série "ostéo articulaire" : dorsalgies, lombalgies, gonalgies (genoux), tendinites du coude (épicondylites, épitrochléites), tendinites des chevilles.

En sont responsables les efforts physiques intenses et surtout répétés, sollicitant des systèmes articulaires moins performants et moins entraînés. L'ascension itérative de support est ici décrite comme particulièrement pénalisante.

Il faut noter par contre, l'absence de déclaration d'accidents du travail. En fait, des accidents se sont produits mais ils étaient très bénins et jugés négligeables par les victimes. L'âge des agents a sans doute ici joué dans le bon sens, l'expérience, la réflexion, le recul à mesurer étant plutôt l'apanage des plus âgés.

La sur fatigue ne s'est révélée qu'après l'événement et les récupérations ont été alors les bienvenues. A noter à ce sujet, la situation particulière de l'engagement, lors de l'événement, d'agents qui étaient déjà d'astreinte depuis plusieurs jours. Ces cas méritent d'être particulièrement étudiés.

Recommandations

Cette période a été globalement vécue positivement par les agents interrogés.

A l'occasion d'un engagement dans le travail, en situation d'urgence, semblent s'être réenclenchés des processus qui dans le travail de tous les jours font, selon les agents, parfois défaut:

- Le collectif de travail devient plus soudé.
- On peut mieux exprimer, au regard des autres, sa compétence.
- Cela revivifie la reconnaissance entre pairs.
- La gratification morale apportée par la satisfaction du client est renforcée.
- Le sentiment d'appartenance à un service public efficace et désintéressé est confirmé.

Cela explique sans doute l'engagement volontaire important des agents au travail pendant cette période.

Il ne nous appartient pas de juger l'organisation du travail d'un point de vue technique et nous n'avons pas compétence pour le faire. Tout au plus, avons-nous pour mission de l'interroger et de la conseiller du point de vue exclusif de la santé du sujet au travail. Notre dessein est ici de pointer, pour la communauté de travail et pour les organisateurs, dans l'éventualité d'un événement semblable, des points "durs" liés à la santé des intervenants qui constitue un incontournable lors de la planification d'un éventuel plan d'intervention:

- Les périodes d'activité ne doivent pas dépasser 10 heures et les temps de repos être au moins équivalents à la période d'activité.
- Les roulements qui découlent de cette exigence doivent éviter si possible d'engager des agents astreints au moment de l'événement. Si cela est impossible, les tâches confiées à ceux-ci doivent être allégées.
- Le confort doit être privilégié, les repas doivent si possible, être encadrés d'une période de pause avant et après et être organisés par l'entreprise. Dans la journée, les pauses avec collation sont conseillées. L'hydratation, le réchauffement sont à revoir en fonction des conditions météorologiques (cf. document du service médical du travail d'EGS Villejuif sur le travail par temps chaud et par temps froid).
- La mise à disposition supplémentaire de moyens mécaniques de manutention et d'ascension doit être prévue en urgence pour économiser les forces des agents et permettre ainsi de les engager, sans risque, pendant des durées plus longues. Le matériel technique supplémentaire doit être rapidement mis à disposition.
- Le vieillissement de l'effectif d'exécution technique augmente les risques ostéo articulaires pour les agents lors d'événements de ce genre.
- La compétence à ce type d'intervention doit être entretenue chez les agents.

Extrait du site www.inrs.fr © INRS

Brochure

[▶ IMPRIMER CETTE PAGE](#)
[▶ ENVOYER CETTE PAGE](#)

♦ ED 786

Leurs genoux sont fragiles, protégez-les...

Ce dépliant présente la problématique du travail à genoux, les risques encourus par les professionnels concernés et le coût social occasionné. Il présente ensuite un nouveau concept de prévention validé par l'INRS en laboratoire et sur le terrain : le vêtement de protection intégrant une protection spécifique des genoux.

Ce concept de prévention a fait l'objet d'un partenariat technologique avec cinq fabricants de vêtements de travail, qui ont souscrit à un certain nombre d'engagements.

Deux autres documents traitant du même sujet sont disponibles :

- . un dépliant destiné aux professionnels travaillant à genoux (ED 787),
- . un reportage audiovisuel (Référence 221).



Edition INRS

Référence : ED 786

Année de publication : 2003

Pagination : Dépliant 3 volets

Prix de la version papier : 1,50 € net

Comment se procurer le document original

*Annexes concernant
les risques de l'organisation du travail*

RECOMMANDATIONS DU MEDECIN DU TRAVAIL
EN MATIERE DE SANTE
ET DE CONDITIONS DE TRAVAIL
SUR LE PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION
DE LA MISSION CLIENTELE

Conformément à l'article R 241-41 du Code du Travail

SOMMAIRE

Préambule

RECOMMANDATIONS GENERALES

Recommandations concernant l'organisation du travail

Une organisation du travail qui va dans le sens de la santé des salariés

Une organisation du travail pathogène

Le futur s'appuie sur le présent

Recommandations sur les horaires de travail

Recommandations découlant de la situation d'interface avec la clientèle

En amont des comportements

Une charge émotionnelle

Intervenir en cas d'agression

Remarque générale sur l'organisation globale prévue dans le projet

Recommandations sur le travail devant écran de visualisation

La tâche, les logiciels

Le matériel, les ambiances et le temps de travail

l'intérêt des études ergonomiques

Recommandations concernant l'entretien et l'aménagement des locaux de travail:

LES RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

LA FONCTION ACCUEIL GESTION

GR Accueil téléphonique

1 Locaux

2 Air

3 Ambiance lumineuse

4 Ambiance sonore

5 Conditions de travail

6 Conditions générales

L'Equipe Accueil Physique

Les contraintes et les risques

Les recommandations

L'Equipe Solidarité

Les contraintes et les risques

Les recommandations

Le GR Gestion

Les contraintes et les risques

Les recommandations

LA FONCTION TECHNIQUE CLIENTELE

GR Services interventions (GR SI) et GR relève raccordement (G3R)

Caractéristiques et risques

Recommandations pour l'ensemble des agents de la FTC

Rappels

Prise en compte de la charge temporelle

Prise en compte du risque d'agression physique

LES INDICATEURS DE VEILLE SANITAIRE

Indicateurs d'état

Locaux :

Travail sur écran

Accueil clientèle téléphonique

Accueil clientèle physique

Technique clientèle

Indicateurs de résultat

OUVRAGES DE REFERENCE

Préambule :

Informé lors du CHSCT de la Mission Clientèle du 18 mars 2004 du projet d'évolution de l'organisation de la mission clientèle et chargé de conseiller les partenaires sociaux de façon à éviter toute altération de la santé du fait du travail, le médecin du travail en se basant sur la fiche d'établissement et sa connaissance de l'organisation passée et actuelle recommande les dispositions ci-dessous.

Il rappelle que certaines de ses recommandations anciennes proposées dans le cadre de l'accord sur l'ARTT ne sont plus appliquées actuellement.

Il souhaite évoquer les instructions des Présidents d'EDF et de Gaz de France en matière de conditions de travail au travers des politiques de santé sécurité des deux entreprises. Elles imposent, notamment, un niveau élevé de concertation sociale. Cela implique non pas un processus formel qui consisterait à entendre sans écouter mais une véritable volonté de tenir compte de la position de l'autre et la volonté d'adapter sa propre conception en fonction des arguments présentés.

Les recommandations sont ici structurées en deux parties principales:

- des recommandations générales pour l'ensemble des situations de travail
- des recommandations plus spécifiques à certaines situations de travail.

Les recommandations particulières s'entendent comme intégrant les recommandations générales.

En conclusion sont mis en place des **indicateurs de veille sanitaire** qui devraient permettre de suivre l'impact sur la santé des agents de cette modification importante des structures d'organisation à la mission clientèle.

RECOMMANDATIONS GENERALES

Recommandations concernant l'organisation du travail

Une organisation du travail qui va dans le sens de la santé des salariés

est une organisation du travail qui :

- respecte leur dignité
- reconnaît justement leurs mérites
- sur des critères dont la pertinence fait consensus entre professionnels
- donne des moyens en rapport avec les objectifs demandés
- les adaptent en tenant compte de la réalité du travail quotidien
- favorise la concertation entre professionnels en particulier en permettant des marges de manœuvre et d'autonomie
- sait s'adapter en fonction de l'âge, de l'inadaptation ou du handicap des salariés
- impose des charges de travail supportables par la majorité des salariés

Une telle organisation du travail engendre la coopération de toutes et de tous sans distinction hiérarchique vers un but commun du fait de la confiance et du respect qu'elle suscite.

Une organisation du travail pathogène

est une organisation qui tente d'instrumentaliser les salariés, c'est-à-dire d'en faire des objets économiques et non des sujets d'une entreprise commune.

Elle joue sur la division entre les salariés :

- en les individualisant
- en introduisant des critères de reconnaissance subjectifs et arbitraires,
- en restreignant les marges de manœuvre et d'autonomie,
- en niant la réalité des difficultés pour n'en pas tenir compte.
- En rigidifiant son attitude envers ceux qui émettent des doutes quant à sa pertinence et ceux qui sont dans l'incapacité d'atteindre les objectifs fixés.

Une telle organisation est un obstacle à la coopération entre professionnels d'où pourrait naître la qualité du travail. C'est une « machine à exclure » qui n'est plus capable de se reformer en lien avec la réalité et qui génère défiance et souffrance.

Il convient donc que les caractéristiques de l'organisation du travail répondent aux critères d'une organisation du travail positive pour la santé des salariés.

Cela implique notamment de repenser le travail, non seulement en terme de résultats mais en terme de moyens à mettre à disposition des opérateurs pour parvenir au résultat. Cette obligation concerne bien évidemment également d'éventuelles démarches qualité qui pèchent trop souvent par leur éloignement des conditions réelles de l'activité et par l'ignorance de la mise à disposition des

moyens adéquats aux opérateurs. Faudra t'il un jour des démarches qualité pour les démarches qualité !

Pratiquement, en matière de personnel, ces questions impliquent un calcul récurrent des effectifs à mettre en œuvre pour obtenir l'objectif escompté et non l'inverse (un exemple de méthode de ce type a été proposé dans le document « Eléments pour un accueil téléphonique efficace: savoir pour comprendre », Direction de la Distribution EDF-GDF, Mars 1984).

Le futur s'appuie sur le présent

L'accompagnement du changement est à peser au regard des méthodes de transition d'une organisation à l'autre. Il présuppose une bonne connaissance des activités mises en œuvre dans l'OT existante :

- pour ne pas rompre les chaînes informelles d'efficacité (par exemple régulation en temps réel) ou pour y substituer des procédures y suppléant
- pour repérer les éventuels manques en compétence que peut générer l'organisation future probable afin d'y remédier
- pour adapter les éventuelles formations aux compétences actuelles des opérateurs

Cette transition doit tenir compte des situations particulières :

- celles d'agents qui aspirent à évoluer ou à changer de métier ou de lieu de travail
- celles d'agents victimes d'inadaptation ou de handicap passager ou de plus longue durée.

Elle doit prendre en compte les contraintes du vieillissement des salariés.

Elle doit considérer les conséquences des lieux et des horaires sur la vie familiale des agents en privilégiant la concertation en commun pour trouver des solutions acceptables par toutes et tous.

La proximité du domicile, les difficultés pratiques de circulation ou de trajet doivent être entendues et satisfaites (dans la limite des possibilités).

La sous-traitance de certaines activités, le transfert d'activité d'une fonction à une autre doivent être pesées du point de vue de ce qu'ils entraînent pour la professionnalité des opérateurs concernés (construction des représentations, visibilité de processus nécessaires à la réalisation de certaines tâches maintenues par ailleurs).

Enfin le caractère commercial du secteur, objet de la réforme, envisagé impose des obligations en terme d'image, en particulier sociale de l'établissement. C'est le pari que disent avoir fait les responsables des secteurs commerciaux homologues (pour les consommateurs éligibles) dont l'investissement en matière de conditions de travail est important. Il s'agit de permettre la mobilisation des énergies humaines, facteur essentiel de la qualité du service. Si l'OT manquait

actuellement de cette ambition dans le secteur des particuliers, elle ne ferait que reporter la mise à disposition des moyens de cette amélioration à plus tard ce qui imposerait de rattraper l'inévitable dégradation qui s'en suivrait dans l'immédiat.

Recommandations sur les horaires de travail

La fonction clientèle impose un élargissement des plages horaires d'activité. Celles-ci sont compensées par un moindre temps de travail ce qui doit être conservé car la variabilité en elle-même est un facteur de pénibilité.

Les affectations dans des plages horaires doivent permettre le respect des organisations personnelles et familiales. Cela suppose des délais de prévenance suffisants et une fixation des horaires ou des roulements en concertation entre les agents et leur encadrement.

Afin de mieux faciliter leur appropriation par les agents, les contraintes de services qui induisent des impératifs d'effectif doivent être définies explicitement, même si du fait de leur variabilité elles ne sont pas totalement formalisables.

Les effectifs doivent permettre de pallier aux aléas divers (maladie, accident, inadaptation passagère, congés, visites médicales examens complémentaires ...) faute de cette disposition les variations deviennent contraintes, parfois insupportables ce qui est préjudiciable à la santé.

A partir du moment où sont mis en place des horaires de travail variables ou décalées existe un déficit de concertation professionnelle entre les agents cela nécessite de programmer des réunions spécifiques à cet effet. Les conseils de bureaux ou d'ateliers que prescrit les lois Auroux peuvent être un mode formel d'organiser ses réunions.

En cas de travail par roulement régulier en horaire fixe, la répartition doit s'effectuer sur le mode exclusif du (vrai) volontariat.

Là encore des recoupements d'horaires doivent être organisés pour permettre la concertation entre les agents.

Recommandations découlant de la situation d'interface avec la clientèle

En amont des comportements

IL faut considérer comme exceptionnels et évitables les désagréments (violence verbale ou physique) qui naissent de cette situation.

En partant de ce point de vue et en interrogeant le passé dans un souci d'efficacité, il est indispensable de s'intéresser en premier lieu aux caractéristiques de l'organisation du travail susceptibles de favoriser l'agressivité et les passages à l'acte.

- Les procédures commerciales en particulier celles qui découlent de dysfonctionnement de l'entreprise ou de la clientèle doivent être revisitées dans le détail pour améliorer en permanence la réalité du terrain et en particulier à la nature de la clientèle.
- Les temps d'attente lors des rendez-vous techniques, au téléphone ou à la venue dans les accueils physiques doivent être réduits. Cela implique un nombre d'agents approprié et des procédures fluides préparées par une information adaptée et ciblée ainsi qu'un matériel de liaison performant.
- La formation des agents doit être optimale et continue. Elle porte sur les processus techniques, informatiques et commerciaux mais elle doit aussi faire une large part au retour d'expérience et en particulier aux stratégies collectives de gestion des difficultés en particulier entre l'encadrement de proximité et l'exécution.

Ces temps de formation doivent être pesés au regard des effectifs.

C'est seulement lorsque l'ensemble de ces dispositions ont été envisagées qu'il est pertinent de travailler sur la question du comportement individuel. Celui ci est en effet souvent la résultante de circonstances liées à l'organisation du travail. Là encore cela nécessite un travail de réflexion des agents pour se concerter sur les pratiques. Il n'existe en effet pas dans ce domaine de recettes qui mettraient à l'abri de réaction agressive de la clientèle.

Une charge émotionnelle

Rappelons ici que le travail d'interface avec la clientèle met en jeu une autre charge de travail distincte des charges physiques sensorielle, cognitive, mentale que l'on dénomme charge émotionnelle et qui concerne les répercussions sur l'opérateur du processus conscient ou semi-conscient que comporte la démarche commerciale en face à face. Cela peut être comparé au jeu de l'acteur guidé par un objectif et tendant à percevoir à agir sur la relation dans un but à atteindre.

C'est cet art de la transaction qui mériterait d'être favorisé à la fois dans un objectif de qualité mais aussi de richesse pour l'opérateur.

Là encore la question des moyens, du temps et de la concertation entre opérateurs est essentielle.

Un autre élément fréquemment évoqué par les opérateurs est la dimension éthique de leur relation à la clientèle. Deux questions principales sont souvent présentes à l'esprit des agents en relation clientèle :

- Les objectifs commerciaux sont ils légitimes au regard des objectifs de service public ?
- Le client est il de bonne foi ou cherche t'il à profiter de la situation ?

Laisser chaque agent seul face à ces interrogations peut provoquer des difficultés. Les questions de cette nature demandent aussi d'en débattre entre professionnels.

Intervenir en cas d'agression

La prise en compte des dysfonctionnements, c'est-à-dire de la violence faite aux agents qu'il s'agisse d'une victime unique et/ou des répercussions sur l'entourage ne doit pas être seulement individuelle.

Il est inapproprié voir dangereux que ce soit directement un abord thérapeutique qui soit mis en place.

Cela n'est évidemment pas à l'employeur d'assumer l'orientation et la prise en charge thérapeutique individuelle des salariés.

Il y a là une confusion des responsabilités qui inéluctablement entraînerait, un jour ou l'autre, des conséquences graves.

Avant la prise en charge thérapeutique doit en effet exister une phase d'évaluation qui ne peut être confiée qu'à un médecin ou un personnel infirmier dûment habilité. Celui-ci pourra être un médecin d'un service public d'urgence, le médecin traitant ou le médecin du travail.

Ce dernier a l'avantage d'une bonne connaissance de la victime de son entourage professionnel et de son activité de travail. Il a également (malheureusement) l'expérience de ces questions et a souvent été formé spécifiquement à l'évaluation dans ces circonstances. Il peut avoir donné des instructions aux infirmières dans ces domaines et celles-ci sont habilitées dans ce cas. Le médecin est alors à même de diriger au mieux la victime ou ses collègues dans l'intérêt de leur santé qui est ici convergent avec celui de l'entreprise.

Il n'est pas exclu de tenir parallèlement au registre des accidents bénins, un cahier d'agression ne serait-ce que pour permettre à l'encadrement de rationaliser l'analyse.

Toutefois celui-ci ne peut se substituer au registre d'accident bénin qui doit par nature, être largement utilisé pour déclarer les traumatismes psychologiques que seul celui qui les ressent peut apprécier.

Cela permet en particulier de procéder à l'analyse en CHSCT pour mettre en évidence des améliorations souhaitable en matière d'organisation.

Remarque générale sur l'organisation globale prévue dans le projet

Cette nouvelle organisation implique une coupure à la fois:

- dans les modes de travail maîtrisés actuellement par certains agents (intra individuelle)
- mais aussi à l'intérieur et entre les groupes de travail actuel (interindividuelle).

Bien que cela soit déjà parfois le cas, en particulier du fait d'aménagements de poste pour raison de santé, des agents qui réalisent des tâches d'accueil et de gestion redeviendraient mono fonctionnels.

Cette évolution est en fait un retour en arrière, dans la mesure ou précisément la mise en place historique d'une interface clientèle moderne s'est faite au début des années 1980 sur le thème de la "plurifonctionnalité" présentée avec force au personnel comme un enrichissement des tâches. L'évolution prévue risquerait donc d'être vécue par comparaison comme un appauvrissement des tâches.

Il y a donc lieu de construire un argumentaire convaincant (c'est à dire sous tendu par des mesures concrètes) pour amener le personnel à accepter ce virage de l'organisation et d'écouter ce que cela implique pour chaque agent.

La coupure entre métiers est à la fois organisationnelle et géographique et elle pose plusieurs ordres de questions:

- Celle du passage d'une appréhension d'un processus global à une vision limitée à une partie du processus et de l'implication que cela peut avoir en matière de santé et de qualité du travail.
- Celle de l'impossibilité physique de mener une concertation informelle et médiatrice d'un groupe à l'autre dans le cadre de la transaction avec le client ce qui risque de la compliquer.
- Celle du rallongement des temps d'intervention par augmentation du temps de déplacements pour une partie des agents, facteur d'accidents de travail.
- Celle de la majoration des temps de trajet domicile lieu de travail, facteur d'accidents de trajet, de fatigue et de perturbation de l'économie familiale.

Il convient donc de mettre en place des processus d'information et de formation compensateurs des déficits de visibilité sur le process dans l'hypothèse de la mono activité.

Il est nécessaire de prévoir assez de souplesse temporelle et en matière de liaison entre les groupes de travail pour s'adapter à la réalité de la transaction commerciale.

Il faut donc également tenir compte de la distance, des horaires et des flux de la circulation automobile dans la programmation du travail.

Recommandations sur le travail devant écran de visualisation

La tâche, les logiciels

Travailler sur écran consiste à travailler à l'aide d'un écran, mais c'est en fait la nature du travail effectué qui conditionne en grande partie la pénibilité éventuelle. D'où l'importance :

- D'une part des tâches (monotonie, tâches répétitives, marge d'initiative...)
- D'autre part des fonctionnalités des logiciels en regard de l'activité déployée pour accomplir la tâche demandée.

Les conseils en matière de logiciels visent donc à adapter à l'activité réellement déployée par le salarié, les caractéristiques de l'outil que constitue chaque logiciel dans la perspective de la tâche fixée par l'organisateur du travail.

L'activité s'adaptant à la variabilité à tout instant et dans le temps des situations rencontrées, un logiciel doit être suffisamment adaptable pour suivre la plasticité de l'activité de travail.

Sa conception repose donc sur une connaissance de l'activité réelle des opérateurs et doit prévoir, dès la conception, les moyens de son adaptabilité.

Le matériel, les ambiances et le temps de travail

La question du matériel et celle des ambiances du poste de travail répondent à des critères bien définis et sont intimement liées.

Ainsi, par exemple, les écrans plasma facilitent-ils le traitement des ambiances lumineuses.

La question des voies d'énergie et de leur maîtrise pour éviter les accidents de plain-pied est à traiter préalablement à toute installation.

Le traitement des ambiances thermique, lumineuse, acoustique fait partie de l'aménagement du poste de travail sur écran.

La question du temps de travail sur écran en continu dépend en fait

- d'une part de plusieurs facteurs de qualité: du logiciel, du matériel, des ambiances physiques

d'autre part de la nature de l'activité (interface avec la clientèle par exemple)

L'intérêt des études ergonomiques

Pour passer du général au particulier, il est recommandé de mettre en place des études ergonomiques de l'activité existante et des caractéristiques de sa transformation afin de définir les conditions optimales de logiciel, de matériel et d'ambiance.

L'expertise dans ce domaine est disponible à EDF et Gaz de France au niveau de la Délégation santé sécurité dans le Service central d'appui en santé au travail (responsable : Dr Cholat, 01 55 31 47 47) et son Pôle ergonomie (responsable :

Mme Zémé-Ramirez, 01 55 31 47 60). Les études d'aménagement sont effectuées à la demande des Unités et gratuitement par cet organisme interne. De nombreuses références bibliographiques sont disponibles. La plus à jour est celle du Service Central d'Appui en Santé au Travail (SCAST) : « **Aménagement et conception des lieux de travail informatisés** » EDF-GDF.

Commande :

EDF-Gaz de France
 DIRECTION DU PERSONNEL ET DES RELATIONS SOCIALES
Délégation Santé Sécurité
 SCAST Pôle Communication "Métier"
 22-28, Rue Joubert
75009 PARIS
 Tél. 01.55.31.47.77
 Fax : 01.55.31.47.99
 Intranet : <http://sante-au-travail.edfgdf.fr>

L'aspect du travail sur écran en situation d'interface clientèle sera plus particulièrement traité dans les recommandations spécifiques.

**Recommandations concernant l'entretien
 et l'aménagement des locaux de travail:**

La propreté des locaux de travail est essentielle initialement et au quotidien. Elle comporte l'entretien des sols et des parois (qui ont besoin d'une réhabilitation dans de nombreux locaux de l'immeuble du centre).

Il convient de profiter d'une opportunité éventuelle pour relancer le programme de rénovation des locaux.

Un programme d'entretien des conduits d'air traités doit être remis en œuvre avec un carnet de bord régulier comme l'exige par ailleurs la réglementation.

Un point général sur la présence ou l'absence de niveau significatif de légionella pneumocystis doit être effectué au niveau des dispositifs de rafraîchissement d'air dès lors que les conditions sont réunies (aéro réfrigérants) et des sanitaires (douches).

La question des sanitaires (nombre, fonctionnalité, rénovation) doit être examinée en rapport avec la concentration d'effectifs sur des surfaces diminuées.

Les voies de circulation et d'évacuation en particulier les escaliers et les couloirs doivent être l'objet d'une attention particulière (état des marches, lutte contre l'encombrement ce qui implique des surfaces de stockage).

LES RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

LA FONCTION ACCUEIL GESTION

GR Accueil téléphonique

Il s'agit d'un travail commercial au téléphone avec l'aide d'un outil informatique. La répétitivité des transactions courtes, sous contrainte de temps l'apparente au travail en centre d'appel.

Or il faut rappeler en préambule que le turnover de personnel dans ce type d'entreprise peut atteindre 60% et que la moyenne nationale tourne autour de 20%.

A EGS VILLEJUIF c'est depuis la mise en place du plateau virtuel et de l'hyper vision qu'on observe une recrudescence des difficultés médicales débouchant sur des restrictions.

Les médecins du travail des centres d'appel signalent que les risques pour la santé reposent notamment sur les éléments suivants :

- exigüité des locaux
- ambiance sonore élevée générant des niveaux sonores élevés sur les casques d'écoute
- concentration soutenue importante
- absence de moments de concertation entre opérateurs
- schéma de réponse établi rigide générant perte de sens au travail et altération d'image de soi
- surveillance excessive de l'activité
- critères d'évaluation non représentatifs de l'activité
- absence d'évolution de carrière
- temps de battement excessivement court
- pauses insuffisantes

Pour éviter que l'accueil téléphonique de la clientèle devienne un « système taylorien du tertiaire » il convient de respecter les conditions suivantes :

- Améliorer le logiciel optimia en mettant en place un groupe de travail faisant des retours réguliers sur son fonctionnement auprès du développeur et se basant sur des fiches d'amélioration par logiciel rédigées par les agents
- recourir pour l'installation du plateau, son mobilier et le traitement des ambiances sonore et lumineuse au pôle ergonomie du SCAST, ce service ayant participé à la mise en place de nombreux plateaux commerciaux dédiés à une compétence spécifique dans ce domaine. Ses services ne donnent pas lieu à facturation

- Conditions pratiques suivantes (voir document aménagement des lieux de travail sur les caractéristiques réglementaires)

1 Locaux

- entretien : dossier d'entretien (article R.235-5 du CDT)
- dimensions : article R.235-3-16 du code du travail
- surface minimale 12,5 m² par agent
- lumière naturelle et vue sur l'extérieur (R235-4-2 du CDT)
- permettant l'accès aux handicapés physiques
- comportant des vestiaires individuels
- lavabo 1/10 personnes (rappel réglementaire)
- lieux d'aisance:
 - 1 cabinet et 1 urinoir pour 20 hommes - 2 cabinets pour 20 femmes dont 1 doit comporter un poste d'eau (rappel réglementaire)
 - prévoir un cabinet adapté au handicap physique

2 Air

- salubrité et entretien des installations de ventilation (prise d'air neuf par rapport aux aéroréfrigérants risque de légionellose).
- débit minimal d'air neuf:
 - par occupant 25m³/h pour locaux non-fumeurs
 - débit minimal de 7 l/seconde et par occupant dans les locaux fumeurs
- dossier de l'installation à tenir à jour dont dossier de valeurs de référence et dossier de maintenance (rappel réglementaire)
- contrôle de l'empoussièrement et de concentrations au minimum une fois par an (rappel réglementaire)

3 Ambiance lumineuse

- en fonction de normes ergonomiques à étudier spécifiquement
- Pour mémoire :
- éviter l'éclairage sommital (supprimer les néons)
 - recourir pour l'éclairage d'ambiance à des halogènes en indirect
 - éclairage modulé par luminaire individuel au poste de travail
 - préférer les écrans à plasma
 - prévoir des atténuations de l'éclairage naturel par des stores à lamelles opaques et mates et de couleur sombre
 - ne pas placer les postes face à une fenêtre à luminosité atténuée à moins de 3 mètres
 - ne pas tourner le dos à une fenêtre

4 Ambiance sonore

- éloignement des postes au maximum (jouer sur la distance) (travail en vis à vis séparé)
- niveau d'ambiance résultant maximal au poste de travail 50dBA
- niveau maximal au niveau du casque ou de l'écouteur 70dBA

5 Conditions de travail

- temps maximal d'affectation en interface téléphonique : 5 heures par journée de travail si ambiance et matériel conforme en alternant les tâches d'appels entrants et d'appels sortants.
- temps minimal (temporisation) entre deux appels : 30 secondes
- pauses à la demande n'excédant pas 10 mn (sans demande de justification)
- pauses organisées prévues de 15 mn tous les 90 mn de 20 mn toutes les 120 mn
- locaux de pause munis de matériel de type cafetière, théière ou distributeurs de boissons - de tables et de sièges - 1 local fumeur - 1 local non-fumeur
- téléphone : aux choix des opérateurs mais dispositif intra auriculaire ou occlusif à signaler pour des raisons d'inaptitude éventuelle - privilégier le sans fil (pour permettre de se lever voire de bouger à proximité du poste)
- clavier et souris : privilégier le sans fil
- sièges : haut de gamme avec réglage supplémentaire d'inclinaison de l'assise du fait de la position assise prolongée
- repose-pieds : 1 par poste
- salle de repos : au service médical du travail rez-de-chaussée du bâtiment
- consignes de secours : incluant le service médical
- consignes d'incendie et d'évacuation : à réactualiser avec temps de formation spécifique

6 Conditions générales

- l'écoute d'évaluation par les superviseurs doit être signalée à l'opérateur
- des perspectives d'évolution de carrière sont à dégager pour les agents d'accueil téléphonique pour éviter les atteintes à la santé et donc les aménagements de poste.

L'Equipe Accueil Physique

Les contraintes et les risques

- Caractéristiques de la situation
 - Dialogue face à face avec le client.
 - Situation fréquente de résolution de problème.
 - Dans le cadre d'objectifs commerciaux.
 - A l'aide d'un outil informatique.
- Heures de pointe variables entre les sites en agence clientèle et en centre commercial.
- Risque d'agression physique lors d'une relation clientèle (voir « risque interface » des recommandations générales).
- Risque d'agression physique dans un cadre de délit volontaire (vol).

Les recommandations

- Formaliser, pour les clients, le partage des rôles entre l'équipe accueil physique et l'équipe solidarité.
- Eclaircir les objectifs commerciaux.
- Réorganiser un pré accueil dont la mission consiste à faire le tri entre les problèmes simples et les difficultés plus prévisibles - peut se charger éventuellement de prendre en charge les problèmes simples à règlement court et immédiat.
- Donner des numéros d'ordre et si possible un temps indicatif d'attente.
- Mettre en place des lignes ou barrières de courtoisie.
- Assurer à la fois la confidentialité et la sécurité.
- Instituer des pauses de 10 mn toutes les 90 mn ou 15 mn toutes les deux heures.
- Renforcer l'équipe à l'heure de pointe méridienne en centre commercial.
- Assurer la sécurité par caméras (même factices) et présence dissuasive éventuelle de vigiles.
- Limiter les versements en liquide par des procédures simples bien connues de la clientèle.
- Dans l'attente procédures de ramassage de fond.
- Informatique (voir accueil téléphonique).

L'Equipe Solidarité

Les contraintes et les risques

- clientèle particulière en difficulté
- personnalisation de la relation
- abord compassionnel à replacer dans un cadre commercial (possibilité de contradiction)
- activité de liaison avec les organismes sociaux
- au départ de la relation : situation conflictuelle
- risque d'agression présent mais moindre que dans les situations d'accueil physique « de base » puisque médiatisation préalable (par les organismes sociaux ou l'accueil généraliste)

Les recommandations

- nécessité d'un accueil personnalisé confidentiel
- prévision en temps des transactions plus important
- moyens de liaison à privilégier
- s'agissant de problèmes complexes une résolution à plusieurs est à prévoir pour les cas les plus difficiles
- nécessité d'échanger entre professionnel sur le vécu de ces relations difficiles
- pauses à la demande

Le GR Gestion

Les contraintes et les risques

- concentration importante nécessitée par les opérations de gestion et de comptabilité
- liaisons téléphoniques avec les activités d'accueil
- liaison avec les institutions (banques, notaires)
- pas de risques d'agression ou de violence

Les recommandations

- privilégier les postes fixes
- favoriser une ambiance calme
- pauses à la demande
- alterner les tâches de nature technique et de liaison.

Fonction Technique Clientèle

GR Services interventions (GR SI) et GR relève raccordement (G3R)

Caractéristiques et risques

- travail d'intervention chez la clientèle
- travail isolé
- travail sous contrainte de temps (« poids » des interventions mais aussi respect des délais) pour certains postes
- déplacements importants en territoire urbain dense en véhicule automobile
- risques d'agression, de violence et d'incivilité physique :
 - o du fait des interventions
 - o du fait d'environnement social à risque
- phases de travail sur écran
- risques professionnels (rappel) : accidents de plain-pied, travail bras levés, port de charges mal réparties, travail accroupi ou à genoux, risque gaz, risque électrique, risque de morsure de chien, de piqûre par seringue contaminée, risque amiante

Recommandations pour l'ensemble des agents de la FTC

Rappels

- si risque amiante : matériel de protection, signalement préalable du risque, recensement des lieux amiantés, fiche individuelle d'exposition
- si travail accroupi et à genoux : pantalon de travail muni de protections de genoux intégrées

Prise en compte de la charge temporelle

La question temporelle est au cœur du métier de technicien clientèle et de ses risques, elle est générée par :

- le « pesage » des interventions
- les durées et les aléas des déplacements automobiles
- les plages de rendez-vous
- l'imprévisibilité des difficultés techniques et éventuelles
- les difficultés d'accès

Les recommandations

portent sur :

- une majoration du pesage en particulier en fonction des heures d'intervention pour tenir compte de la densité du trafic
- le regroupement des tournées
- l'optimisation des BI en matière de d'avertissement de difficultés chroniques éventuelles (dont la présence d'amiante)

Prise en compte du risque d'agression physique

- repérer les situations à risque
- signalement des zones à risque et modalités particulières pour ces secteurs
- réduire au minimum par une action en amont les situations de coupure d'énergie
- prévoir des interventions à des heures propices
- dès lors que le risque est avéré prendre des mesures dissuasives

LES INDICATEURS DE VEILLE SANITAIRE

Indicateurs d'état

Locaux : état de propreté, nature de l'entretien des locaux des sanitaires et des douches.

Respect des dispositions réglementaires générales et concernant les personnes handicapées

Travail sur écran

- Mesures des ambiances thermique - sonore et lumineuse au poste de travail
- Matériel (nature et état)
 - o De l'écran, du clavier, de la souris
 - o Siège
 - o Plan de travail

Accueil clientèle téléphonique

- Durée journalière du travail en interface par opérateur
- Durée de la temporisation
- Taux de charge ou d'occupation (pourcentage du temps passé réellement au téléphone par rapport au temps d'affectation au téléphone)
- Nombre d'appels entrants par opérateur par jour
- Nombres d'appels sortants par opérateurs par jour
- Durée des pauses journalières par opérateur

Accueil clientèle physique

- Nombre de clients reçus par jour et par opérateur par lieu
- Temps d'attente moyen/client par lieu

Technique clientèle

- Pesage des différents types d'intervention
- Kilométrage par jour et par opérateur selon les implantations
- Nombre de clients/jour et par opérateur/par implantation

Indicateurs de résultat

- Nombre et nature des aménagements de poste pour raison médicale selon les GR/moyen de l'unité
- Comparaison des fréquences et des causes d'absentéisme
- Signalements de dysfonctionnement de reconnaissance ou de maltraitance
- Appréciation du vécu des agents par questionnaire validé
- Nombre et nature des accidents de travail
- Nombre et nature des maladies professionnelles et des évènements de santé liés au travail
- Eléments de veille médicale en matière de risques :
 - o Veille médicale en santé mentale
 - o Alerte sanitaire de risque psychosocial
 - o Alerte sanitaire de risque physique chimique ou biologique
- Nombre et nature des accidents du travail des entreprises sous traitantes.

Ouvrages de référence

- Aménagement et conception des lieux de travail informatisés, EDF-GDF, Alti, 2003 (voir plus haut).
- Pour un accueil téléphonique efficace "savoir pour comprendre", EDF-GDF, Direction de la Distribution, Mars 1984
- Les centres d'appels téléphoniques ; fiche pratique de sécurité ED108, INRS, 2002.
- Les modes de management dans un call center et leurs conséquences sur le bien être des opérateurs, NS234, INRS, 2003.
- Les galériens du tertiaire, revue travail et sécurité, INRS, Mars 2003
- Dossier INRS, le travail sur écran <http://www.INRS.fr> - dernière mise à jour 12/01/2004.
- Editions législatives : Dossier aménagement des locaux et des lieux de travail - CD permanent sécurité et conditions de travail
- Les répercussions des réformes de structures sur la santé des agents du centre de distribution EDF-GDF Lorraine Trois Frontières, laboratoire de psychologie du travail du CNAM, juin 1997.
- Rapport d'enquête de psychodynamique du travail, Agences Clientèles EDF-GDF Services Normandie-Rouen, réseau de recherches cliniques en santé au travail, octobre 1999.
- Répercussions des réformes de structure sur les agents de la distribution (SAMBRE-AVESNOIS), laboratoire de psychologie du travail du CNAM, mars 1993.
- Les répercussions des réformes de structure sur les agents de la distribution (Centre EDF-GDF de VILLEJUIF) septembre 1993 (2 enquêtes), laboratoire de psychologie du travail du CNAM.
- Plaque de présentation des deux enquêtes EDF-GDF services Villejuif (1993)
- Regroupement d'agences clientèles, les conditions de travail dans la conduite de projet de la routine au programme (EDF-GDF Services VILLEJUIF agence ARS) Emergences - mars 1999.
- Optimia derrière l'écran, le travail de gestion de la clientèle (EDF-GDF Services BAGNEUX) Emergences- 1995.

ALERTE SANITAIRE DE RISQUE PSYCHOSOCIAL

Cette alerte sanitaire de risque psychosocial⁴⁶ concerne la situation de santé de tous les agents handicapés ou inadaptés employés à EGD Villejuif, principalement à la mission clientèle, RH et direction.

Exposé de la situation

Du fait de la politique des équipes de Direction précédentes en matière d'embauche de salariés handicapés, un nombre significatif de personnes porteuses d'un handicap est aujourd'hui employé à EGD VILLEJUIF.

Très logiquement en fonction du temps et de l'évolution des handicaps, des adaptations sont nécessaires pour permettre le maintien au travail sans altération de la santé de ces agents. S'ajoutent à ces situations des difficultés de santé conjoncturelles qui touchent tel ou tel agent dont certaines vont perdurer et constituer les situations d'inadaptations plus permanentes.

Parmi ces dernières, certaines sont en lien avec des accidents du travail et des maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

EDF et Gaz de France médiatisent leur traitement social du handicap. En particulier, des accords d'entreprise successifs visent à favoriser l'emploi de salariés handicapés et la mise en place de dispositifs permettant l'adaptation des postes de travail. Du fait de ces pratiques EDF, Gaz de France et leurs établissements sont dispensés de contribuer à l'Agefiph.

A EGD VILLEJUIF, paradoxalement, en rupture apparente avec cette politique, ce sont des pénalisations morales et sociales de salariés handicapés que nous observons.

Des personnes handicapées, certaines en catégorie B ont été, soit menacées, soit l'objet de pénalisation financière (retenue sur salaire) en lien avec des prescriptions d'aménagements de poste du médecin du travail (articles L.241-10-1 et R.241-43 du code du travail) qui consistent en une adaptation de la charge de travail par diminution de l'horaire hebdomadaire de travail pour permettre le maintien au travail en évitant les atteintes à la santé et permettant les traitements réguliers liés au handicap. Pour l'une de ces personnes en attente de poste, une procédure de licenciement a été initiée.

Des agents pénalisés par des retenues de salaires ont du, sous surveillance médicale renforcée rapprochée, par le médecin du travail, effectuer des tâches à temps plein pour percevoir une rémunération complète. Outre le sentiment d'injustice et d'atteinte à leur dignité, il en est résulté des aggravations des pathologies, la survenue de dépressions professionnelles dont deux ont été déclarées en CRRMP et au moins d'un accident du travail. Seuls des arrêts de travail de sauvegarde ont permis pour certains le maintien au travail dans ces conditions. Toutefois, certains de ces arrêts à temps plein ou à temps partiel ont été invalidés par le médecin conseil du régime spécial de sécurité sociale. A notre connaissance, sauf garanties inférieures à celles du régime général de sécurité sociale, rien ne s'oppose administrativement à ce que des arrêts de travail à mi-temps soient prescrits pour de longue durée, dès lors qu'ils sont médicalement justifiés.

Le risque psychosocial est ici représenté par des pratiques managériales aboutissant à des pressions morales et financières portant sur les agents handicapés ou inadaptés et visant à leur faire accepter des conditions de travail préjudiciables à leur santé. Ces pratiques tranchent avec les usages de l'entreprise et de l'établissement dans ce domaine jusqu'alors et sont appliquées sans concertation préalable avec le médecin du travail. Elles entraînent un sentiment d'arbitraire et de discrimination. Elles développent chez les victimes un vécu de maltraitance.

⁴⁶ Cette alerte de risque psychosocial est constitutive de la fiche d'entreprise.

Ce risque est un risque réel et non potentiel puisque ces pratiques ont eu des **conséquences graves pour la santé des personnes** qui en sont l'objet. Ces atteintes sont profondes dans la mesure où dénigrées et sanctionnées pour leur « déficit de productivité » ces personnes se sentent blessées dans leur dignité même. Il en résulte des atteintes et des altérations durables de la santé de ces salariés

Ces pratiques retentissent aussi sur la santé des autres agents handicapés ou inadaptés par l'inquiétude qu'elles génèrent. Le fait que les mesures de réduction de rémunération ne portent que sur quelques personnes handicapées alors que d'autres bénéficient fort heureusement d'aménagements semblables, sans retentissement financier, tend à développer pour ces agents un sentiment de précarité, d'inquiétude pour l'avenir, préoccupant pour leur santé et renforce le sentiment de discrimination des victimes. Elles sont également préjudiciables à la santé de tous les salariés handicapés ou inadaptés de l'unité du fait du déficit de reconnaissance dont elles témoignent pour cette catégorie de salariés.

De telles pratiques managériales méconnaissent l'observation constante des spécialistes du champ de la santé au travail qui estiment que l'engagement au travail des salariés handicapés est consubstantiel de leur situation de handicap. La reconnaissance sociale que confère le fait de participer à l'effort commun est si précieuse pour le salarié handicapé que les conseils de modération, d'économie de ces capacités est une des constantes des examens médicaux.

Ces personnes ne reçoivent pas la récompense symbolique qui leur rendrait justice. Tout au contraire, elles se sentent coupables de ne pouvoir, du fait de leur situation de santé, donner apparemment satisfaction. Condamnées par les accidents de la vie ou du travail, elles le sont ici, apparemment, une nouvelle fois par l'entreprise.

Dr Alain Carré
Médecin du travail EDF-GDF
EGD Villejuif
Septembre 2005

ALERTE SANITAIRE DE RISQUE PSYCHOSOCIAL

Une alerte de risque sanitaire psychosocial constitue une mise en garde de la communauté de travail au sujet d'altérations de la santé liées à des risques générés par le travail. Elle est rédigée conformément à l'article R241-41 du code du travail.

Elle fonde en partie la responsabilité du médecin du travail et est annexée à la fiche d'entreprise. Elle est destinée également à permettre le débat entre les acteurs sociaux et à permettre au chef d'établissement de prévoir les mesures préventives qu'il estime appropriées.

Cette alerte sanitaire de risque psychosocial concerne la situation de santé des agents du centre d'appels téléphoniques clientèle d'EGD VILLEJUIF.

DESCRIPTION DE LA SITUATION

Le centre d'appels de VILLEJUIF a pour fonction d'assurer la réponse aux appels téléphoniques de la clientèle particuliers d'EGD VILLEJUIF (appels entrants), de se mettre en contact avec le client dans des cas spécifiques (appels sortants), de réaliser des actes administratifs limités sur les dossiers clients.

Selon ses responsables les résultats globaux de ce service sont les meilleurs de ceux des établissements comparables en Ile-de-France.

Hors les apprentis, ce service est constitué de deux populations professionnelles :

- 74 agents d'exécution (chargés clientèles et chargés clientèles seniors)
- 7 agents d'encadrement (6 managers de ressources et 1 manager de processus).
- L'âge moyen est de 32 ans pour l'ensemble de ces agents (de 21 ans à 57 ans).

L'ancienneté moyenne est de 5,6 ans pour les chargés clientèle (de 0,25 à 23,58 ans) et de 10,5 ans pour les managers (de 4,75 à 18,25 ans).

Parmi ces 81 agents, 50 agents n'ont pas été examinés en visite annuelle en 2005. Parmi ceux qui étaient convoqués 25 n'ont pas répondu à la convocation qui leur avait été adressée. Certains n'ont pas été examinés en visite annuelle depuis 2003. Certains éléments médicaux ont été recueillis lors de visites à la demande du salarié ou en urgence.

L'absence aux visites systématiques est au minimum un indicateur de la charge de travail trop élevée. La venue au service médical d'un agent fait l'objet, à EGD Villejuif de désapprobation explicite de l'encadrement. Ces entraves sont illégales.

Cela explique que les chiffres présentés ici concernant la santé de ces agents représentent, très certainement, le minimum de l'observable et la partie émergée de l'iceberg des altérations de la santé.

Les 74 chargés clientèle sont répartis sur 6 petits plateaux, chacun placé sous la responsabilité d'un manager de ressources. Ce centre d'appel a fait l'objet de recommandations précises du médecin du travail remises au CHSCT en matière d'ergonomie et de charge de travail en juin 2004 lors de la mise en place de cette structure. (*document : recommandations du médecin du travail en matière de santé et de conditions de travail sur le projet d'évolution de l'organisation de la mission clientèle*)

Ce document comportait des indicateurs de veille sanitaire séparés en indicateurs d'état préconisés et en indicateurs de résultat. Il n'a pas été possible de réunir les indicateurs d'état un refus ayant été opposé à la demande du médecin du travail.

Les indicateurs d'état chiffrés préconisés en matière de charge de travail étaient les suivants :

- Durée journalière du travail en interface par opérateur
- Durée de la temporisation
- Taux de charge ou d'occupation (pourcentage du temps passé réellement au téléphone par rapport au temps d'affectation au téléphone)
- Nombre d'appels entrants par opérateur par jour
- Nombres d'appels sortants par opérateur par jour
- Durée des pauses journalières par opérateur

ALTERATIONS DE LA SANTE OBSERVEES

Le tableau suivant résume la situation. Il concerne 74 agents chargés clientèle durant l'année 2005.

| Souffrance au travail | Dépression professionnelle | Troubles du sommeil en rapport avec le travail | Etats réactionnels aigus à une situation de stress | Somatisation aiguë au travail avec ou sans soins |
|-----------------------|----------------------------|--|--|--|
| 32 signalements | 2 signalements | 19 signalements | 9 signalements | 12 signalements |

Pour ces soixante quatorze agents, 264 arrêts de travail de plus d'une journée ont été prescrits. Il serait intéressant de comparer cet absentéisme pour maladie à la moyenne de la population du centre.

A ces indicateurs, il faut ajouter que 42 agents se sont plaints précisément de certaines conditions de travail et que 10 signalements de mise en garde de l'encadrement quant à l'avenir professionnel d'agents (ce qui est souvent décrit comme des «menaces») ont été faits.

Le vécu des agents lié à leur situation de travail est en majorité du côté du mal-être :

- Près de la moitié est en souffrance,
- Un quart se plaint de troubles du sommeil,
- Plus d'un dixième au moins a présenté un état réactionnel aigu à un événement traumatique ou à une situation de stress (crise d'angoisse, de nerfs ou de larmes).
- Plus de 15 % présentent une somatisation en rapport avec le travail. Cet aspect est nouveau pour le médecin du travail depuis le malaise jusqu'à l'hypertension et les syndromes douloureux abdominaux chroniques ou aigus, la gamme de symptômes est très vaste. Elle impose à l'équipe médicale une particulière vigilance pour ne pas négliger des atteintes somatiques intercurrentes éventuelles.
- Plusieurs dépressions professionnelles sont en cours d'évolution,
- Plus de 10 % des agents se plaignent de maltraitance.

LES LIENS A LA SITUATION DE TRAVAIL

Il faut noter que dans l'expression des agents, la tension des rapports interpersonnels est fréquemment évoquée, elle dépasse largement la notion d'antagonisme avec l'encadrement et touche plus largement la relation avec les collègues de travail.

Il faut signaler à ce sujet que les controverses ont souvent tendance à se transformer en disputes voir en crises ouvertes. Par exemple une instance disciplinaire est en cours pour ce qui est décrit par l'encadrement comme un passage à l'acte hétéro agressif.

La question de l'absence de reconnaissance pour le travail fourni est souvent mise en avant pour expliquer une partie des tensions. Par exemple des

indicateurs croisés perturbent l'attribution des récompenses (mensualisation versus taux de raccrochés).

Des reproches concernant l'agent passent parfois par une médiatisation de l'encadrement en direction du groupe en leur absence. L'effet de ce type de pratique est désastreux pour la confiance des agents entre eux et à l'égard de l'encadrement.

Du fait du «gel» des départs (sur injonction de la DP&P), certains agents qui espéraient pouvoir bouger à la fin de leur «contrat moral» se trouvent «coincés» loin de leur domicile.

Les plaintes quant aux conditions de travail, en tant que telles, portent sur la charge de travail. Les agents s'en plaignent de façon récurrente. Parmi eux certains viennent de centres d'appels privés semblables. La comparaison n'est pas souvent à l'avantage d'EGD VILLEJUIF.

Le temps de téléphone est vécu comme une affectation permanente où se «déloguer» est impossible.

Sont évoquées en priorité les journées «rouges» où, à part la pause méridienne, l'affectation est permanente. Même hors de ces périodes, il faut justifier chaque pause qui paraît plutôt tolérée qu'organisée.

Les agents les jugent insuffisantes en fréquence et en durée.

La temporisation entre les appels est jugée trop courte.

En fin de journée, les agents sont «vidés», «lessivés», «bons à rien». Ils se vivent parfois comme des «zombies» incapables de tout échange social, ne supportent plus leurs enfants ou leur conjoint, s'emportent pour un rien.

Les insomnies de réveils sont fréquentes.

Ce retentissement sur la vie familiale les préoccupe particulièrement.

Le 5^{ème} jour hebdomadaire libre ne permet souvent pas autre chose qu'une récupération de la force de travail.

Les reproches vis-à-vis de l'encadrement ne sont pas forcément à interpréter comme la mise en cause négative de son influence. Les encadrants, bien que peu prolixes sur la situation sont sans doute eux-mêmes en difficulté et contraints par les moyens dont ils disposent.

Plusieurs documents de référence permettent l'inter comparaison avec d'autres centres d'appels et sont disponibles sur <http://www.inrs.fr/>:

- *Centres d'appels téléphoniques, les galériens du tertiaire - travail et sécurité INRS mars 2003.*
- *Les modes de management dans un call center et leurs conséquences sur le bien être des opérateurs - note scientifique INRS 2003.*
- *Fiche pratique de sécurité ED108-INRS octobre 2004*

LES RECOMMANDATIONS

Avant de conclure sur des recommandations, rappelons que le secteur des centres d'appels est un secteur préoccupant en matière de conditions de travail. Le turnover annuel peut atteindre 60 % des salariés. Il est en moyenne de 20 %. Même si l'on s'affranchissait des règles de préservation de la santé, la particularité d'EDF-GDF est la stabilité de l'effectif lié au statut, c'est pourquoi ne pouvant jouer sur l'usure et l'éviction des salariés pour assurer la performance, ces entreprises sont condamnées à améliorer les conditions de travail de façon très importante pour maintenir la performance pour l'ensemble du personnel et plus particulièrement pour les agents moins jeunes. L'âge des opérateurs est ici en moyenne supérieur de 10 ans par rapport à la moyenne du secteur.

Les recommandations doivent être complétées par l'abandon d'écrans cathodiques (écrans plats recommandés) et l'amélioration des ambiances physiques (thermique, lumineuse et acoustique).

Elles concernent tout d'abord la charge de travail et sont tirées du document de 2004 :

- temps maximal d'affectation en interface téléphonique : 5 heures par journée de travail si ambiance et matériel conforme en alternant les tâches d'appels entrants et d'appels sortants.
- temps minimal (temporisation) entre deux appels : 30 secondes
- pauses à la demande n'excédant pas 10 mn (sans demande de justification)
- pauses organisées prévues de 15 mn toutes les 90 mn de 20 mn toutes les 120 mn
- locaux de pause munis de matériel de type cafetière, théière ou distributeurs de boissons - de tables et de sièges - 1 local fumeur - 1 local non-fumeur
- téléphone : aux choix des opérateurs mais dispositif intra auriculaire ou occlusif à signaler pour des raisons d'inaptitude éventuelle - privilégier le sans fil (pour permettre de se lever voire de bouger à proximité du poste)
- clavier et souris : privilégier le sans fil
- sièges : haut de gamme avec réglage supplémentaire d'inclinaison de l'assise du fait de la position assise prolongée
- repose-pieds : 1 par poste

- salle de repos : au service médical du travail rez-de-chaussée du bâtiment
- consignes de secours : incluant le service médical
- consignes d'incendie et d'évacuation : à réactualiser avec temps de formation spécifique

Dans ce cadre, la question des pauses est essentielle y compris d'un point de vue symbolique. L'encadrement doit veiller à ce que les pauses programmées soient prises. Il en va de sa crédibilité et de son efficacité.

Les recommandations touchent aussi aux conditions d'une ambiance de travail plus propice.

L'arrivée récente d'un nouveau chef de groupe responsable est l'occasion de reprendre un dialogue trop limité actuellement à la performance.

L'aspect humain de la situation est essentiel pour obtenir le bien être au travail.

En matière de résultats :

- Chaque agent doit disposer chaque jour confidentiellement des indicateurs de charge qui le concerne pour lui permettre d'apprécier son effort.
- Chaque groupe de travail doit disposer publiquement de la moyenne des indicateurs de charge qui le concerne.

Outre l'entretien individuel, des réunions du groupe doivent être plus fréquentes et permettre l'expression de critiques des opérateurs et de discussions à ce sujet.

Le groupe de travail est proche de son point de rupture en matière de santé.

Ces recommandations ne pourront être observées sans moyens supplémentaires pour les agents y compris pour les encadrants afin de permettre à ces derniers d'atteindre les objectifs sans atteindre à la santé de leurs subordonnés.

Docteur Alain Carré
Médecin du travail EGD Villejuif
22 Février 2006

Annexes concernant les actions mises en œuvre

RECOMMANDATIONS CONCERNANT
LA POLITIQUE REGIONALE PREVENTION SANTE SECURITE
GROUPEMENT DE CENTRE ILE-DE-FRANCE (NOP-GCIDF-2006-01)

Préambule

Le médecin du travail est le conseiller de la communauté de travail en matière de prévention des risques du travail pour la santé (article R241-41 du Code du Travail).

Il est chargé notamment d'éviter toute altération à la santé des salariés du fait de leur travail (article L241-2 du Code du Travail).

A ce titre, il établit des documents médicaux réglementaires (fiches de poste décrivant les risques par poste de travail, fiche d'entreprise reprenant la totalité des risques potentiels ou existants pour chaque établissement).

Il a pris connaissance, à l'initiative d'un président de CHSCT, du document «Politique Régionale Prévention Santé Sécurité Groupement de Centre Ile-de-France». Il en fait, conformément à ses obligations, une analyse et en infère des recommandations à ce sujet.

ANALYSE DU DOCUMENT

La note *«a pour objet de définir les principes essentiels qui fondent la politique prévention, santé, sécurité»* pour les Centres EGD de la région Ile de France.

Son analyse portera successivement :

- Sur la conformité de cette politique à la réglementation.
- Sur la conformité de cette politique aux politiques de santé sécurité EDF et Gaz de France.
- Sur l'adéquation de cette politique au regard des risques potentiels ou existants.
- Sur les caractéristiques techniques de cette politique du point de vue de la prévention.

1-Conformité à la réglementation

1-1-Références de l'analyse

Politique prévention Santé Sécurité Ile de France (extraits)

«Chaque agent a le devoir d'identifier en permanence les risques potentiels de son environnement de travail et d'adapter son comportement à chacune des situations et de signaler les difficultés rencontrées» (page 3, chapitre 4 «valeurs». paragraphe, transparence).

«La prévention est une prévention individuelle portée par tous». (page 3, chapitre 4, paragraphe responsabilité individuelle portée par tous).

«La prévention est aussi et avant tout une responsabilité de la hiérarchie. Il appartient à celle-ci de rappeler régulièrement règles et procédures, de les faire appliquer, de valoriser les attitudes exemplaires et de lutter contre les comportements présentant des risques évidents pour la sécurité » (page 3, chapitre 4 valeurs, responsabilité individuelle et hiérarchique).

«....en particulier, la qualité de la conception des ouvrages de l'organisation et de la préparation du travail, la prise en charge effective par le chef ou le chargé des travaux et une réalisation respectant les modes opératoires sont essentielles.»(page 3, 4 valeurs, prises en compte de la prévention sécurité dans chacune des décisions).

«La priorité que nous donnons à la préservation de l'intégrité physique de chacun de nous, des agents, qui nous sont rattachés, de nos clients, des personnels des entreprises prestataires est une valeur fondamentale pour le groupement de centres ce qui en fait son enjeu majeur, sa toute première priorité »(page 2, chapitre 2 ambition).

Intégralité du chapitre 7 «système de responsabilité».

Références réglementaires

Article L230-2 à L230-5 du code du travail.

Art. L. 230-2.-

I. - Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé (L. n° 2002-73, 17 janv. 2002) «physique et mentale» des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. Il veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

(Al. supprimé par L. n° 2003-699, 30 juill. 2003, art. 8, I, 1°).

II. - Le chef d'établissement met en œuvre les mesures prévues au I ci-dessus sur la base des principes généraux de prévention suivants :

- a) Éviter les risques
- b) Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- c) Combattre les risques à la source ;
- d) 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, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- e) Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- f) Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- g) 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 (L. n° 2002-73, 17 janv. 2002) « , notamment en ce qui concerne les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 122-49 » ;
- h) Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- i) Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

III. - Sans préjudice des autres dispositions du présent code, le chef d'établissement doit, compte tenu de la nature des activités de l'établissement :

- a) Évaluer les risques pour la sécurité et la santé des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail ; à la suite de cette évaluation et en tant que de besoin, les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production mises en œuvre par l'employeur doivent garantir un meilleur niveau de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs et être intégrées dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement ;
- b) Lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, prendre en considération les capacités de l'intéressé à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la sécurité et la santé ;
- c) (Ord. n° 2001-175, 22 févr. 2001) Consulter les travailleurs ou leurs représentants sur le projet d'introduction et l'introduction de nouvelles technologies mentionnées à l'article L. 432-2, en ce qui concerne leurs conséquences sur la sécurité et la santé des travailleurs.

IV. - (L. n° 2003-699, 30 juill. 2003, art. 8, I, 2°) Sans préjudice des autres dispositions du présent code, lorsque dans un même lieu de travail les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs doivent coopérer à la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé selon des conditions et des modalités définies par décret en Conseil d'Etat.

En outre, dans les établissements comprenant au moins une installation figurant sur la liste prévue au IV de l'article L. 515-8 du code de l'environnement ou visée à l'article 3-1 du code minier, lorsqu'un salarié ou le chef d'une entreprise extérieure ou un travailleur indépendant est appelé à réaliser une intervention pouvant présenter des risques particuliers en raison de sa nature ou de la proximité de cette installation, le chef d'établissement de l'entreprise utilisatrice et le chef de l'entreprise extérieure définissent conjointement les mesures prévues aux I, II et III. Le chef d'établissement de l'entreprise utilisatrice veille au respect par l'entreprise extérieure des mesures que celle-ci a la responsabilité d'appliquer, compte tenu de la spécificité de l'établissement, préalablement à l'exécution de l'opération, durant son déroulement et à son issue.

Art. L. 230-3.- Conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur ou le chef d'établissement, dans les conditions prévues, pour les entreprises assujetties à l'article L. 122-33 du présent code, au règlement intérieur, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité, et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou de ses omissions au travail.

Art. L. 230-4.- Les dispositions de l'article L. 230-3 n'affectent pas le principe de la responsabilité des employeurs ou chefs d'établissement.

Art. L. 230-5.- Le directeur départemental du travail et de l'emploi, sur le rapport de l'inspecteur du travail constatant une situation dangereuse résultant d'un non-respect des dispositions de l'article L. 230-2, peut mettre en demeure les chefs d'établissement de prendre toutes mesures utiles pour y remédier. Cette mise en demeure est faite par écrit, datée et signée et fixe un délai d'exécution tenant compte des difficultés de réalisation. Si, à l'expiration de ce délai, l'inspecteur du travail constate que la situation dangereuse n'a pas cessé, il peut dresser procès-verbal au chef d'établissement, qui est alors puni d'une peine de police.

Cours de cassation arrêt du 8 Février 2003.

« (...) en vertu du contrat de travail le liant à son salarié, l'employeur est tenu envers celui-ci à une obligation de sécurité de résultat, notamment en ce qui concerne les maladies professionnelles contractées par ce salarié du fait des produits fabriqués ou utilisés par l'entreprise ; (...) le manquement à cette obligation a le caractère d'une faute inexcusable, au sens de l'article L.452-1 du code de la Sécurité Sociale, lorsque l'employeur avait ou aurait du avoir conscience du danger auquel était exposé le salarié, et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver. »

Autres références : expertise juridique sur le système de délégation à la DEGD-CNHSCT.

1-2-Analyse du point de vue de la conformité au droit

La politique présentée privilégie l'identification des risques par le salarié et insiste sur l'importance du comportement individuel de ce dernier.

Si elle prévoit bien une analyse des risques, elle la prévoit comme récurrente et liée aux événements accidentels.

Elle rappelle partiellement les principes de responsabilité de la hiérarchie. Toutefois, elle les limite au rappel des règles et procédures existantes et à la nécessité de veiller à la qualité de l'organisation du travail, de sa préparation et au respect des modes opératoires.

Elle méconnaît donc les règles légales de prévention, tant nationales qu'euro-péennes qui imposent une hiérarchie d'obligations au chef d'entreprise :

- l'identification des risques potentiels.
- La suppression des risques repérés
- ou mise en œuvre d'une prévention collective notamment de protections collective et /ou individuelle

- l'information circonstanciée et précise des travailleurs sur la nature et l'intensité des risques.
- leur formation à la prévention des risques
- les instructions de prévention écrites pour chaque salarié.

Ce n'est que dès lors que l'employeur a rempli ses obligations que celles du salarié peuvent être évoquées.

Réglementairement, elles consistent essentiellement à observer les instructions de l'employeur en fonction des moyens et de la formation qui lui sont dispensés sous la responsabilité de ce dernier; c'est-à-dire dès lors que l'employeur a répondu aux obligations réglementaires qui lui incombent.

De ce point de vue, la politique prévention, qui est l'objet de l'analyse, tend à inverser les principes de responsabilité du droit en privilégiant la responsabilité des agents d'exécution de préférence aux obligations réglementaires d'employeur.

Les objectifs prioritaires de cette politique portent sur l'intégrité physique des personnes et plus précisément la prévention des accidents corporels. Or les principes du droit imposent une prévention de la santé physique mais aussi de la santé mentale des travailleurs.

Ce n'est qu'après analyse de tous les risques que leur hiérarchisation peut être effectuée sous la responsabilité exclusive de l'employeur.

En matière de responsabilités respectives du manager de ressources et du manager de processus telles que décrites au chapitre 7 (système de responsabilité), seules les implications directes en matière de prévention de ce découpage de responsabilité nous intéressent et constituent les limites de notre compétence. La difficile question de la licéité des délégations de chacun des acteurs, est l'objet d'une expertise demandée par le CNHSCT à ce sujet.

D'un point de vue technique : S'il est souhaitable que les questions de prévention et de sécurité soient portées par l'employeur légal en titre, il est également indispensable que celui ci soit doté des compétences, des connaissances ainsi que des moyens adéquats et de la responsabilité de la mise en oeuvre.

Dans ce cadre, le partage des éléments concernant la prévention et la sécurité entre deux niveaux managériaux est susceptible d'affaiblir le niveau des connaissances et des informations dont devrait disposer le manager de ressources. En matière d'organisation du travail, de procédés mis en oeuvre,

d'instructions techniques et de formation, le manager de processus peut peser sur les moyens du manager de ressources.

Le partage des rôles ne paraît donc pas totalement adéquat aux objectifs poursuivis.

2-Conformité aux politiques santé sécurité d'EDF et de Gaz de France.

Références EDF : Politique santé sécurité 2003-2007

Références Gaz de France : Politique santé sécurité - décision du 24 février 2005

Analyse du point de vue des politiques de santé sécurité d'EDF et de Gaz de France

Les principes fondamentaux des politiques santé sécurité des deux entreprises privilégient, le mieux être du personnel et des prestataires et le développement durable.

Ces principes ne sont pas rappelés par la politique régionale et on leur préfère le maintien de l'intégrité physique.

La déclinaison de la politique que les deux entreprises ont mis en place n'est pas retrouvée dans la politique analysée, en particulier ceux relevant de la santé au travail :

- risques chimiques
- risques psychosociaux
- prévention des TMS et des lombalgies

La politique régionale santé sécurité s'écarte donc notablement des principes et des sujets principaux et communs définis par EDF et Gaz de France.

3-Adéquation de la politique régionale au regard des risques potentiels et existants à EGD Villejuif

3-1 Références :

- Analyse de la mortalité générale et par cancer des travailleurs d'EDF et Gaz de France (INVS, octobre 2005).
- Fiche d'entreprise pour EGD Villejuif
- Alertes sanitaires du médecin du travail

3-2 Absence de prise en compte des risques psychosociaux

La situation d'EGD est caractérisée par des transformations profondes touchant différents aspects du travail. A titre d'exemple :

- réforme du management à la DEGD
- transformation du découpage entre les missions et entre centres
- séparation des métiers par nature d'énergie
- rattachement de certains secteurs à d'autres directions d'EDF et de GDF - (commerce, GRD, accueil clientèle)
- changement des modes de travail (de la plurifonctionnalité à la mono fonctionnalité - modification des territoires d'astreinte - modification des horaires - modification des charges de travail - sous traitance d'activité...).

Ces modifications retentissent sur la santé psychique du personnel.

Ces changements devraient être accompagnés à la fois collectivement et individuellement. Aucune prévention de leurs conséquences n'est réellement mise en place.

Pour EGD Villejuif, des indicateurs de veille sanitaire des risques psychosociaux sont disponibles.

Une alerte sanitaire de risque psychosocial a été faite par le médecin du travail pour la situation des agents handicapés de la mission clientèle et des services rattachés à la Direction.

Une alerte similaire a été déclenchée également pour les agents du centre téléphonique d'appels clientèle.

Des recommandations ont été faites à ces occasions et des certificats à l'appui de déclaration de MP alinéa 3 sont rédigés afin que soient reconnus les effets de ces risques.

3-3-Absence de prise en compte de certains risques environnementaux

Les risques d'accident du travail ne sont pas les seuls risques physiques à prévenir.

Les risques chimiques qui recouvrent actuellement non seulement l'amiante et les CMR mais concernent, depuis 2003, les agents chimiques dangereux sont présents dans le secteur technique à EGD Villejuif. Des progrès dans la prévention de ces risques restent à accomplir.

Ainsi, la réglementation sur les agents chimiques dangereux, l'amiante, les CMR n'est pas en tout ou partie appliquée.

- Les moyens de prévention collective sont à mettre en place ; les moyens de protection individuelle sont imparfaits.
- La mesure des niveaux d'exposition n'est pas faite en matière de CMR et d'agents chimiques dangereux.
- Les fiches individuelles d'exposition ne sont pas toutes rédigées ou non délivrées aux agents et au service médical quelle que soit la nature des produits concernés.

- Les attestations d'exposition au départ des unités ou en inactivité ne sont pas rédigées.
- Les instructions écrites du chef d'établissement ne sont pas individuellement remises aux agents pour l'utilisation des produits, des procédés ou des situations générant ces risques

Pourtant :

- des maladies professionnelles concernant en particulier l'amiante sont très régulièrement reconnues (en moyenne une maladie due à l'amiante tous les deux ans à EGD VILLEJUIF).
- Une alerte sanitaire de risque environnemental concernant ces produits a été portée à la connaissance du CHSCT DE MORE à EGD VILLEJUIF.
- Les risques de TMS ne sont pas complètement prévenus. Chaque année des syndromes du canal carpien sont reconnus comme maladie professionnelle. Nous rappelons à cette occasion l'intrication dans la genèse de la maladie de l'ambiance de travail, et des conditions de productivité élevée.
- Certains risques articulaires sont totalement négligés malgré des alertes multiples. Il en est ainsi des atteintes articulaires des genoux.
 - Sur une population d'agents techniques clientèles, de technicien d'intervention électricité et gaz près d'une trentaine de déclarations de MP tableau 79 ont été reconnues par la sécurité sociale à VILLEJUIF.
 - Sur la même population un tiers des agents de plus de 40 ans a été l'objet de déclarations en vue d'extension des tableaux de maladie professionnelle pour des arthroses des rotules.
 - La prévention simple consisterait à fournir des pantalons de travail comportant des protections de genoux intégrées comme le recommande l'INRS pour les agents des entreprises extérieures effectuant les mêmes métiers. Le médecin du travail demande depuis 1995 que soit mise en place cette prévention. La faute inexcusable de l'employeur peut donc être constatée à chaque déclaration de maladie professionnelle.

4-Adéquation de la politique régionale au regard des techniques de prévention

4-1-Références

Dossier «les poly accidentés mythe ou réalité» : Revue Vigilance EDF-GDF, n° 97 Mars 1993.

Face aux accidents : analyser, agir, INRS, 2001

Prévenir les accidents de circulation routière de salariés, note ED849 INRS, 2000.

Risque routier encouru par les salariés, comprendre pour agir : Guide d'évaluation ED877, INRS 2003.

Politique régionale santé sécurité

«Le directeur de groupement, les membres du CODIR, comme l'ensemble des lignes managériales des centres et des portefeuilles adoptent un comportement personnel exemplaire tant dans le management de la prévention que dans leur attitude personnelle face au risque» (P.3-4 – valeurs, exemplarité de la ligne managériale et des experts).

«En appliquant et en faisant appliquer ces fondamentaux sécurité, nous progressons en prévention sécurité» (pages 4,5 – Le respect des «Fondamentaux sécurité»).

«Par contre, les manquements aux fondamentaux au cœur de notre politique sont inacceptables car ils constituent une double faute grave de l'agent envers sa propre intégrité et envers les valeurs de bases de l'entreprise» (pages 5, 5 le respect des «Fondamentaux sécurité»).

«C'est par des actes concrets de reconnaissance comme de sanction que le management donne des signes visibles de son engagement en faveur de la prévention et marque sa volonté d'exercer cette responsabilité primordiale» (page 5, 6 – modalités particulières, 6-1 Evaluation reconnaissance/sanction en matière de prévention»).

Vigilance, revue du SPS N°93, Mars 1997

«Une enquête de deux ans menée par la division accidentologie du SPS, à la recherche des poly accidentés à EDF-GDF Services avec des interviews d'agents, une analyse statistique, une étude documentaire et, au bout du compte un constat surprenant : le poly accidenté n'existe pas en tant que tel et la prédisposition aux accidents est un mythe. Une piste passionnante se dégage en outre de l'étude : en matière de prévention, mieux vaut s'intéresser à la situation de travail qu'au seul comportement de l'agent» (vigilance, magazine trimestriel du service prévention et sécurité EDF-GDF, n°97 <mars 1993 p. 14).

«Mais voici qu'on a découvert que d'autres entreprises faisaient mieux que nous en matière de sécurité et de qualité. Nous sommes allés étudier ce qu'elles faisaient. Surprise : celles qui réussissaient avaient une approche globale, systémique des problèmes (...) en considérant que chaque accident doit être l'occasion de réfléchir sur le fonctionnement global de l'entreprise» (vigilance, n°97 mars 1993 – p. 16, interview de Pierre-Louis ANGELY, Conseiller Technique à la Direction d'EDF-GDF services).

«Depuis quelques années on se déplace de la cause unique vers des causes multiples et complexes et on éloigne son regard du comportement individuel pour scruter d'un œil neuf la qualité globale de fonctionnement dont dépendent nos activités, nos résultats et la sécurité de tous» (vigilance n°97 – mars 1993, p. 20).

«Nos systèmes sont fragiles. D'abord parce qu'ils sont de plus en plus complexes et que la complexité entraîne la fragilité. Ensuite parce que pour des raisons économiques nous sommes conduits à fonctionner sur le fil du rasoir : on espace les visites d'entretien ou le remplacement d'une pièce défectueuse, on donne des objectifs trop ambitieux qui, pour être respectés, impliquent une certaine précipitation dans le travail, on manque de marge pour faire face à l'imprévu ; un système qui ne tolère pas l'imprévu, qui ne donne aucune marge de sécurité, est producteur d'accident» (vigilance n°97, mars 1993 p. 21, interview de M. MONTEAU, Responsable de la Division accidentologie à l'INRS : Analyser l'environnement global du travail).

4-2 Analyse du point de vue des techniques de prévention

Prévention et comportements

Comme le mettent en évidence les analyses systémiques des événements accidentels dans un certain nombre de situations catastrophiques (Three miles Island, Tchernobyl, Seveso, AZF...) l'analyse des comportements des opérateurs «responsables» des dysfonctionnements catastrophiques mettent en évidence que ces comportements n'ont été que la partie visible de l'iceberg des dysfonctionnements techniques et organisationnels.

La prévention consiste donc en tout premier lieu à mettre en place les conditions techniques et organisationnelles optimales de façon à laisser le moins de marge d'erreur aux opérateurs.

Toutefois travailler consiste principalement à compenser l'imprévisibilité de l'organisateur du travail qui ne pouvant maîtriser d'une part toutes les composantes de l'activité de travail, d'autre part l'intrusion du réel dans les situations de travail, doit s'en remettre à la qualité principale des êtres humains qui consiste en l'adaptabilité de leurs actions dans les contextes imprévisibles.

La prévention est donc souvent un compromis entre la volonté de modifier le comportement du travailleur pour qu'il agisse «comme il faut» et l'impossibilité de prévoir la totalité des situations possibles et son corollaire que le comportement de l'opérateur est la seule variable qui permette de pallier à cette imprévisibilité.

Il suffit que l'opérateur prenne «aux mots» l'organisateur du travail en matière de sécurité pour que le bel édifice s'effondre. Cela s'appelle la «grève du zèle». Les deux extrêmes de cette équation sont donc d'un côté de croire qu'il est réellement possible de rédiger des recettes ou des instructions qu'il suffirait de respecter pour que «tout se passe bien», de l'autre laisser le comportement des opérateurs gérer seul les situations de travail.

Mais comment s'en sortir ?

Prévention et connaissance de la réalité du travail : l'analyse du travail.

Le travail est à la convergence

- de ce que l'organisateur du travail voudrait que l'opérateur fasse (prescription d'un mode opératoire et obtention d'un résultat), Le travail prescrit
- et de l'activité de travail que déploie le travailleur pour atteindre l'objectif fixé : le travail réel.

Ce sont autour de règles de métiers partagées par les opérateurs que se structure le travail réel.

Ce simple constat fonde l'analyse ergonomique du travail.

On peut transposer cette dichotomie en matière de sécurité :

- il y a la sécurité telle que se la représente l'organisateur du travail ou le fonctionnel de la sécurité
- et celle qu'applique réellement l'opérateur dans des situations nominales ou dégradées en se référant à des «savoir-faire de prudence».

C'est en observant leurs actions et en faisant s'exprimer les opérateurs sur ce qu'ils font que l'ergonome va pouvoir approcher la réalité du travail.

C'est à partir de l'action de l'opérateur et après analyse qu'il va pouvoir aider l'organisateur du travail à prévoir les modes de prévention les plus adaptés pour concilier prescription, moyens et initiative de l'opérateur.

La prévention est avant tout un exercice d'humilité pour l'organisateur du travail.

L'observation de comportements à priori inadaptés doit, en effet, l'inciter en tout premier lieu à rechercher les faiblesses du système de prévention. Car sauf à considérer qu'il est irresponsable, voir vicieux pourquoi un opérateur aurait-il intérêt à ne pas appliquer des règles de sécurité ?

C'est le point de vue des opérateurs qui est intéressant et non leur conformité à des principes de prévention à priori.

La question des moyens et des charges de travail peut par exemple être rapprochée d'inobservation par certains agents de règles pourtant évidentes.. Ainsi, récemment en Ile-de-France, un centre a été condamné pour n'avoir pas saisi les instances représentatives d'une augmentation de la charge de travail (poids relatif des interventions) des techniciens intervention clientèle. Parallèlement dans d'autres centres, on relève des inobservations de règles de sécurité «coûteuses» en temps ou une tendance à s'affranchir de certaines règles du code de la route (excès de vitesse, stationnements en double file....).

Ce simple exemple devrait relativiser la question des comportements dont on saisit le caractère assez secondaire en matière de prévention. Des règles de prévention coupées de la réalité du travail, de ses difficultés sont vides de sens. La vigilance et le comportement exemplaire, sauf à considérer que l'être humain serait parfait ne peuvent être soutenus de façon pérenne. Il arrive par exemple que l'on soit fatigué ou préoccupé.

Prévention et confiance

Observer l'activité de travail présuppose que celui qu'on observe y consente sinon on ne voit que ce que l'opérateur pense que l'observateur souhaite voir.

La prévention comme la médecine est condamnée à la confiance. Soit l'opérateur a confiance et le préventeur va pouvoir voir ce qui est important et bénéficier d'une parole «vraie» sur l'activité de travail soit il en est réduit aux principes généraux du «y a qu'à» «faut qu'on».

Toute menace de sanction ou de faute à priori est donc contre productive en matière de prévention car elle atteint durablement à la confiance et ne permet plus au préventeur de percevoir la réalité du travail.

La question du sens et de l'adhésion

«Être porteur de sens et susciter l'adhésion» en matière de prévention passe obligatoirement par la preuve pour les opérateurs que la prévention respecte justesse et justice.

Le sens de la prévention est sa capacité à appréhender la réalité des activités de travail et à en approcher précisément le sens, c'est-à-dire à s'en faire une idée «juste», cela n'est pas possible sans la confiance des opérateurs.

L'adhésion est affaire de jugement de toutes les parties. Tout comportement inadapté doit être «présumé innocent» c'est-à-dire ne pas à priori être qualifié

de fautif. Ce n'est qu'après une analyse soigneuse et entraînant, par sa justesse, la conviction de toutes les parties concernées que peut être avancée la question de la faute.

Du point de vue des techniques de prévention, trop limitée dans son regard des seuls accidents du travail, prescriptive sans référence au réel des situations de travail, restreinte au constat superficiel de comportement des agents désignés, a priori, comme susceptibles d'être fautifs, cette politique mérite du point de vue des techniques de prévention d'être adaptée.

La définition de la santé s'articule autour de ces composantes physiques, mentales et sociales du fait de l'absence des deux derniers éléments, le terme santé s'appliquant à cette politique est abusif et doit en être retiré.

RECOMMANDATIONS

1. Application de la réglementation

1.1 Identifier les risques en amont et mettre en place leur prévention.

- Sur un plan général
 - Déterminer ce qui dans les process de travail est susceptible d'engendrer des risques.
 - A cet effet analyser systématiquement les conditions de travail et d'organisation du travail par poste de travail (fiches de poste)
- Pour le risque chimique, CMR, amiante
 - Repérer les situations de travail à risque
 - Recenser les agents chimiques dangereux et CMR, effectuer l'évaluation des fréquences d'exposition, mesurer les niveaux d'exposition par opération.
 - En inférer une prévention systématique soit par protection collective, soit par protection individuelle (déterminer la qualité des masques respiratoires nécessaires).
 - Informer les agents du risque et les former à sa prévention.
 - Procéder à un recensement des immeubles amiantés.
 - Rédiger des instructions remises à chaque agent.
 - Rédiger et diffuser les fiches individuelles d'exposition.
- Pour les risques articulaires

- Analyser les phases de travail prédisposant aux risques de TMS et de lombalgies.
- Mettre en place les techniques de prévention adaptées.
- Fournir des protections de genoux intégrées aux vêtements de travail.

1.2 Mettre en place une prévention des risques pour la santé mentale (souffrance au travail, maltraitance, agression....)

1.3 Réunir les CHSCT et le CL CHSCT et leur donner les moyens nécessaires à leur activité.

2 - Application des politiques santé sécurité EDF et Gaz de France

- Faire du bien être au travail l'objectif de la politique santé sécurité.
- Identifier à priori les risques psychosociaux en particulier liés aux réformes de l'entreprise et aux modifications de l'organisation du travail (Maille 1 - plurifonctionnalité-monofonctionnalité ...).
- Mettre l'homme au cœur des organisations de travail.
- Etre exemplaire en matière d'application de la réglementation.

3 - Du point de vue des techniques de prévention

- Baser la prévention sur l'analyse des situations de travail.
- Créer la confiance nécessaire à l'expression des agents sur leurs conditions de travail et la prévention.
- Analyser tous les accidents et les presque accidents dans un but d'amélioration et non dans le but de déterminer les responsabilités.
- Dans ce cadre privilégier les analyses systémiques par des méthodes validées par l'INRS et par des animateurs formés à ces méthodes.
- Faire participer tous les acteurs aux analyses.

-

Annexes concernant les premiers secours

SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL**Docteur A. CARRE**

5, Rue de la Commune

94808 VILLEJUIF CEDEX

Tel : 01 49 58 56 81 ou 56 82

Fax : 01 49 58 56 93

VILLEJUIF, le 15 février 2007

Monsieur DELARBRE

Directeur d'EGD VILLEJUIF

Monsieur le Directeur,

Je vous remercie de m'avoir fait parvenir :

- l'organigramme relatif à la gestion des registres des accidents bénins,
- la mise à jour de la procédure à appliquer dès lors qu'un accident bénin survient dans les services ou les sites.

Conformément à l'article R241-41 du code du travail, je vous fais part de mes conseils à ce sujet.

1. L'ORGANIGRAMME

L'organigramme relatif à la gestion des registres des accidents bénins confirme le retrait du registre d'accident bénin du service médical du travail survenu à votre initiative au début de l'année 2004. Cette disposition n'enlève rien aux devoirs de l'infirmière et à mes devoirs de prendre en charge tout accident ou tout malaise dont nous aurions connaissance. L'infirmière en mon absence a des instructions formalisées par mes soins (protocole d'urgence) conformément à la loi.

Je remarque que votre organigramme comprend une colonne donneur de soins sur le principe de laquelle je m'interroge. En effet, le donneur de soins n'est pas prévisible à l'avance, en particulier dès lors que l'accident bénin survient sur un chantier et où un secouriste du travail délivre immédiatement les soins en utilisant la boîte de premier secours du véhicule. Il émargera en tête de registre lors de l'inscription de l'accident.

Il me paraîtrait plus approprié d'adjoindre la liste des secouristes du travail pour permettre à une éventuelle victime de solliciter leur aide.

Dans le détail, je remarque, sur nos états, que seuls six des «donneurs de soins» sont à jour de recyclage de leur formation obligatoire. Leur nombre restreint pose la question de la conformité de la situation à la condition d'attribution du registre des accidents bénins liée à la présence permanente d'un donneur de soins.

2. NOTE «TRAITEMENT DES ACCIDENTS»

Je m'interroge sur la nature même du document qui pourrait correspondre à celui exigé à l'article R241-40 du code du travail en matière de dispositions nécessaires pour assurer les premiers secours aux accidentés et aux malades.

Le titre même, ne le restreint pas aux accidents bénins et l'existence d'une procédure formalisée traitant également des accidents non bénins va dans ce sens.

Dans cette hypothèse, je remarque que vous n'avez pas requis mon avis préalable et que ma responsabilité ne saurait être engagée dans la mise en œuvre de ces dispositions.

Je note que cette procédure ne fait aucune mention de l'existence du service médical du travail présent sur le site de Villejuif et que cette abstention pourrait être éventuellement préjudiciable en omettant de signaler un des maillons de la chaîne de secours pour ce site.

Je remarque que vous introduisez dans la procédure des secouristes «habilités» chargés de donner des soins «définitifs» ce qui introduit une hiérarchie parmi ces agents titulaires à ma connaissance des mêmes compétences et que vous les chargez de l'inscription au registre. Cette disposition me paraît devoir être validée par la CRAM, car à ma connaissance le secouriste ayant porté secours est le plus à même de décrire les circonstances de l'accident du fait de son intervention au plus près de l'accident et c'est lui qui doit relater la nature des soins et émarger le registre.

Je note que les instructions des chefs de l'entreprise n'évoquent pas cet échelon (cf. Note NI N° 28 – Guide d'utilisation du registre de déclaration des accidents du travail bénins – Rôle des acteurs).

Je remarque également que vos instructions omettent de préciser la notion de poste de secours d'urgence qui est exigé pour l'obtention du registre et pour lequel j'ai adressé à vos prédécesseurs mes conseils. Je constate, par ailleurs, l'irrégularité temporelle de tenue de plusieurs CHSCT (ORE, technique clientèle, immeuble) et je m'interroge sur l'existence concrète de ces organismes.

Au total, je vous conseille les dispositions suivantes afin qu'en cas d'enquête de la CRAM les conditions d'obtention du registre soient réunies :

- Intégrer à Villejuif le service médical du travail dans la chaîne des secours ;
- Dresser la liste des secouristes du travail à jour de recyclage et assurer annuellement celui ci;
- Rédiger le document prévu à l'article R241-40 du code du travail et l'adresser à l'inspecteur du travail et aux CHSCT ;
- Préciser, pour tous les sites, le lieu et l'équipement du poste de secours d'urgence ;
- Assurer au premier donneur de soins l'accès au registre afin d'aider à la rédaction de l'inscription et lui permettre de l'émarger.

Je profite de cet échange pour vous interroger sur la nature des dispositions que vous avez mis en place en matière de moyens de prévention et de lutte contre l'incendie pour le personnel de votre établissement affecté dans l'immeuble du 5, Rue de la Commune à Villejuif conformément aux articles R232-12-17 à R232-12-22 du fait des nouvelles dispositions de gestion et d'entretien de l'immeuble concerné.

Demeurant à votre disposition, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à mes salutations distinguées.

Le Médecin du Travail
Docteur CARRE

Fiches de Postes

Technicien intervention clientèle

Technicien intervention ouvrage électricité

Technicien intervention ouvrage gaz

Fiche de poste

Poste EVI5412

Technicien d'intervention clientèle

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Conduite de véhicule léger professionnel

000409 Conduite véhicule léger professionnel

6 Probabilité Expo 100%
30 1 à 4 h/jour (tâches)

4T Tous les jours

Intervention immeuble contenant amiante

230100 Amiante *

010 Poussières d'Amiante

0308 Cancer bronchopulm. par poussi. amiante

6 Probabilité Expo 100%
2 Bas 0,1 à 1 1/cm3

2P Parfois 1/j/mois à 1/j/sem.

R Protection respiratoire (masque simple)

Fiche de poste

Poste EVI5412

Technicien d'intervention clientèle

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

Intervention technique clientèle

| | | | | |
|--|----|-----------------------|----|-----------------------------|
| 000100 .Ecran de visualisation | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| | 30 | 1 à 4 h/jour (tâches) | | |
| 000108 Contr. posturale douloureuse ou pénible | 6 | Probabilité Expo 100% | 2P | Parfois 1j/mois à 1j/sem. |
| 000444 Exposition aux intempéries | 6 | Probabilité Expo 100% | 3S | Souvent 1j/sem à 5j/sem |
| 000461 Position articulaire habituel. forcée | 6 | Probabilité Expo 100% | 2P | Parfois 1j/mois à 1j/sem. |
| 000488 Sollicitations visuelles importantes | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| 000450 Station debout prolongée ou plétinement | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| 057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| 057 Aff.périarticulaires par gestes-postures | | | EE | Pas de protection de genoux |
| 079 Lésions chroniques du ménisque | | | | |
| 000428 Horaires irrégul. du fait de l'employeur | 6 | Probabilité Expo 100% | 4 | Habituel |
| 000446 Déplacements à pied longs/fréquents | 6 | Probabilité Expo 100% | 3S | Souvent 1j/sem à 5j/sem |
| 000448 Répéter continuem. même série d'opération | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| 000520 Risque d'agression de la part du public | 6 | Probabilité Expo 100% | 1R | Rarement 7j/an à 1j/mois |
| 000449 Travail physiquement isolé | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| 656200 Risque infect.morsure de chien (rage...) | 6 | Probabilité Expo 100% | 12 | Rarissime <1j/an |
| 645210 Risque piqure matériel souillé par sang | 6 | Probabilité Expo 100% | 12 | Rarissime <1j/an |

Fiche de poste

Poste EVI5412

Technicien d'intervention clientèle

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection*Pose de compteur électricité*

230100 Amiante *

030 Poussières d'Amiante

030B Cancer bronchopulm. par pouss. amiante

6 Probabilité Expo 100%

2 Bas 0,1 à 1 f/cm3

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

R Protection respiratoire (masque simple)

098105 Manut. manuelle 5 à 25 kg

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

000459 Travail bras en l'air

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

000449 Travail physiquement isolé

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Pose dépose de compteur gaz

Joint en amiante composite

AMIANTE

230100 Amiante *

030 Poussières d'Amiante

030B Cancer bronchopulm. par pouss. amiante

6 Probabilité Expo 100%

2 Bas 0,1 à 1 f/cm3

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

R Protection respiratoire (masque simple)

098105 Manut. manuelle 5 à 25 kg

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

000459 Travail bras en l'air

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

000449 Travail physiquement isolé

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Fiche de poste

Poste EVI5412

Technicien d'intervention clientèle

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Pose dépose joints nettoyage portée

Joint en matériau composite amiante

AMIANTE

230100 Amiante *

030 Poussières d'amiante

030B Cancer bronchopulm. par pouss. amiantic

6 Probabilité Expo 100%

2 Bas 0,1 à 1 ficm3

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

R Protection respiratoire (masque simple)

Joint GEB 2064

FIBRES D'ARAMIDE

FIBRES DE ROCHE

Joint REITZ AFM 30

FIBRES D'ARAMIDE (? %)

Fiche de poste

Poste EVI5412

Technicien d'intervention clientèle

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Réglage de puissance compteur électricité

| | | | | |
|---|---|-----------------------|----|---------------------------|
| 000450 Station debout prolongée ou piétinement | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| 000459 Travail bras en l'air | 6 | Probabilité Expo 100% | 3S | Souvent 1j/sem à 5j/sem |
| 000428 Horaires irrégul. du fait de l'employeur | 6 | Probabilité Expo 100% | 4 | Habituel |
| 000431 Travail le WE | 6 | Probabilité Expo 100% | 1R | Rarement 7j/an à 1j/mois |
| 000446 Déplacements à pied longs/fréquents | 6 | Probabilité Expo 100% | 3S | Souvent 1j/sem à 5j/sem |
| 000520 Risque d'agression de la part du public | 6 | Probabilité Expo 100% | 1R | Rarement 7j/an à 1j/mois |
| 000449 Travail physiquement isolé | 6 | Probabilité Expo 100% | 4T | Tous les jours |
| 000484 Risque électrique (travail sous tension) | 6 | Probabilité Expo 100% | 2P | Parfois 1j/mois à 1j/sem. |
| | | | S | Protection satisfaisante |

Fiche de poste

Poste EVI5412
Technicien d'intervention clientèle
Tâches
Préparations
Substances

Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

Saisie informatique des bons d'intervent

000101 Ecran 1h à 2h par jour

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Travail sur du matériel sous tension éle

000484 Risque électrique (travail sous tension)

6 Probabilité Expo 100%

 2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.
S Protection satisfaisante

Utilisation PDA (pictrel)

000100 .Ecran de visualisation

 6 Probabilité Expo 100%
30 1 à 4 h/jour (tâches)

4T Tous les jours

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Appoint:vidange/contact dielectriques

ELF NERA 430W

Xn Nocif

HUILE MINERALE (100 %)

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

036 Huiles,graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides

HUILE AEROSHELL n° 1

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

036 Huiles,graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides

HUILE EMS1 UNIVIS J13

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

036 Huiles,graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides

HUILE TRANSFO 50

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

036 Huiles,graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides

Huiles diélectriques

HUILE MINERALE

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

PYRALENE - APIROLIO - ASKARELS

ASKARELS du type POLYCHLOROBIPHENYLE

309201 Polychlorobiphényl (PCB)

009 D.halogénés des Hydroc.Aromatiques

TRICHLOROBENZENE

009203 Chlorobenzène

009 D.halogénés des Hydroc.Aromatiques

Xn Nocif

N Dangereux pour l'env.

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Branchement électrique aérien

| | | | | |
|---|---|-----------------------|----|---------------------------|
| 000530 Ascension de support | 6 | Probabilité Expo 100% | 1R | Rarement 7j/an à 1j/mois |
| 000402 Travail en hauteur > 3m | 6 | Probabilité Expo 100% | 2P | Parfois 1j/mois à 1j/sem. |
| 000453 Travail sur échelle ou échafaudage | 6 | Probabilité Expo 100% | 2P | Parfois 1j/mois à 1j/sem. |
| 000531 Travail sur toiture | 6 | Probabilité Expo 100% | 1R | Rarement 7j/an à 1j/mois |
| 000454 Utilisation nacelle élévatrice ° | 6 | Probabilité Expo 100% | 2P | Parfois 1j/mois à 1j/sem. |

Conduite fourgon <3,5t de service

CAPGLACE (antiverglas)

CALCIUM CHLORURE (25-50 %)

SODIUM CHLORURE (50-75 %)

Glasnet

2-PROPANOL (10-25 %)

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

BUTANE (2-10 %)

PAROGIVRE (dégivrant pare brise)

2-PROPANOL (25-50 %)

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

ETHYLENEGLYCOL (10-25 %)

| | | | |
|---|-----------------------|----|----------------------------|
| 6 | Probabilité Expo 100% | 3S | Souvent 1j/sem à 5j/sem |
| | | C | Protection cutanée (mains) |
| 6 | Probabilité Expo 100% | 3S | Souvent 1j/sem à 5j/sem |
| | | C | Protection cutanée (mains) |

Fiche de poste

Poste EVI5020
Technicien d'intervention ouvrage élect
Tâches
Préparations
Substances
Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

084007 Glycols

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

 13 Très rarement 1j/an à 7j/an
C Protection cutanée (mains)

000409 Conduite véhicule léger professionnel

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Connexion cable-cable
HUILE DE PRESSE S15
HUILE MINERALE RAFFINEE (100 %)

036000 Huiles minérales raffinées

036 Huiles, graisses minérales et synth.

6 Probabilité Expo 100%

 1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

PEINTAR
RESINES ALKYDES MODIFIEES AUX HUILES

000080 Solvants

F Facilement Inflam.

4 Prob. expo 51 à 75 %

 13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

STRIPING PEINT

F Facilement Inflam.

Xn Nocif

Thermorétractable

99101356656737 8102

084008 Aldéhydes

084 Solvants organiques liquides
THERMORETRACTABLE

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

084008 Aldéhydes

084 Solvants organiques liquides

TOTAL EQUIVIS ZS 15

HUILE MINERALE RAFFINEE (100 %)

036000 Huiles minérales raffinées

036 Huiles, graisses minérales et synth.

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

TRIG A CAP JAUNE

HYDROCARBURE

F+ Extrêmement inflam. Xn Nocif

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

ISOBUTANE

TOLUENE

004200 Toluène

*004B Aff.gastrointest. Benzène, Toluène..**084 Solvants organiques liquides*

XYLENE

004201 Xylène

*004B Aff.gastrointest. Benzène, Toluène..**084 Solvants organiques liquides*

TRIG A CAP ORANGE

HYDROCARBURE

F+ Extrêmement inflam.

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

ISOBUTANE

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

PROPANE

TOLUENE

004200 Toluène

004B Aff.gastrointest. Benzène,Toluène..

084 Solvants organiques liquides

Coulage boîte raccordement RESINES

051000 Résines époxydiques

051 Résines époxydiques

066007 Résines polyuréthanes

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

P Pas de protection respiratoire

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

Dégraissage élément élec solvant

Camisolve 58

F Facilement Inflam. Xn Nocif

ETHERS DE GLYCOL

HYDROCARBURES ALIPHATIQUES

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

084 Solvants organiques liquides

N Pas de protection efficace

Dielec

Dichloro 1-1 fluoro 1 éthane

HUILE DE PRESSE S15

HUILE MINERALE RAFFINEE (100 %)

036000 Huiles minérales raffinées

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

036 Huiles, graisses minérales et synth.

N Pas de protection efficace

JELTONET PLUS ECO + réf. 7311

F+ Extrêmement inflam.

BUTANE

ISOHEXANE

059000 Hexane

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

059 Hexane

N Pas de protection efficace

084 Solvants organiques liquides

N BUTANE/ISOBUTANE/PROPANE

SERVIETTES IMPREGNEES SOLVANT

F Facilement Inflam. XI Irritant

ALCOOL ISOPROPYLIQUE

084006 Alcools

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

084 Solvants organiques liquides

C Protection cutanée (mains)

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

SOLVAC 3

HYDROCARBURE

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

F

Facilement Inflam.

Xn Nocif

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

SOLVANE 40

CHLORURE DE METHYLENE

312201 Chlorure de méthylène-dichlorométhane

012 D.halogénés des Hydroc.Aliphatiques

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

SRB 10

HYDROCARBURES PARAFFINIQUES

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

SRB 13

HYDROCHLOROFLUOROALCANES

SRB 20

METHOXYNONA FLUOROBUTANE

TS 101

TENSIOACTIFS NON IONIQUES

VIALEC SID

HYDROCARBURE

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

WHITE SPIRIT

F

Facilement Inflam.

Xn Nocif

Fiche de poste

Poste EVI5020
Technicien d'intervention ouvrage élect
Tâches
Préparations
Substances
Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

WHITE SPIRIT

084003 White spirit, essences spéciales

084 Solvants organiques liquides
4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

Entretien des installations techniques

Chemelin-S

Xn Nocif

AMINOTRIAZOLE

ATRAZINE

Decolbonne

C Corrosif

SOUDE

Decolphem

C Corrosif

DUROFER

Xn Nocif

PLOMB CHROMATE (Plomb)

301100 Plomb et composés

001 Aff. dues au Plomb et ses composés

GRAFFI 2000

SOLVANT PETROLIER

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides
6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

GRAFFIPHEN

F Facilement Inflam.

Xn Nocif

26/03/07

9

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection**HYDROCARBURES AROMATIQUES (25 %)**

084011 Hydrocarbures aromatiques (solv. arom.)

084 Solvants organiques liquides

Grafilik

3-BUTOXY-2-PROPANOL;ETHER MONOBUTYLIQUE

084007 Glycols

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

C Protection cutanée (mains)

INSECTICIDE FORMULE 026**F+** Extrêmement inflam.**Xn** Nocif**ALCOOL**

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

C Protection cutanée (mains)

COMPOSE ORGANO-CHLORE**COMPOSE ORGANO-PHOSPHORE**

034002 Organophosphorés, phosphates d'aryle

*034 Phosphates et organophosphorés***WHITE SPIRIT**

084003 White spirit, essences spéciales

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

Kamove A

ALCOOL METHYLIQUE (<1 %)

084013 Méthanol (alcool méthylique)

*084 Solvants organiques liquides***ALUMINIUM EN POUDRE (PYROPHORIQUE) (<1 %)**

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

000036 Aluminium

ESSENCE (<30 %)

FORMALDEHYDE DIMETHYLACETAL (25-50 %)

XYLENE (<5 %)

004201 Xylène

004B Aff.gastrointest. Benzène,Toluène..

084 Solvants organiques liquides

ZINC (<5 %)

000038 Zinc

MACADELM

BITUMES

236102 Bitumes, goudrons *

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

NDK (dégrippant-lubrifiant aérosol)

AMIDES GRAS DE COPRAH (<15 %)

CARBONE DIOXYDE (? %)

HUILE DE VASELINE (>20 %)

036000 Huiles minérales raffinées

036 Huiles,graisses minérales et synth.

NAPHTA LOURD (pétrole) HYDROTRAITE ; PE

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles,graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

Fiche de poste

Poste EVI5020
Technicien d'intervention ouvrage élect
Tâches
Préparations
Substances
Expositions
**Probabilité
Niveau estimé**
**Fréquence
Protection**
OLOGRAFF
LIMONEME

000080 Solvants

XI Irritant

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

PARACOL
HYDROCARBURES ALIPHATIQUES

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides
F Facilement Inflam.

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

PHYTOL SID
DIURON
Xn Nocif

RC DEBROX
DICHLORPROP
SOLVANT PETROLIER

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides
Xn Nocif

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

RC INSECT LAQUE (vernis insecticide aérosol)
BUTANE
BUTOXYDE DE PIPERONYL
CHLORPYRIPHOS-ETHYL

034001 Insecticide organophosphoré

034 Phosphates et organophosphorés
F+ Extrêmement inflam.

TETRAMETHRINE

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

000035 Pyrèthre, pyrèthrinoïdes (Pesticides)

WHITE SPIRIT

084003 White spirit, essences spéciales

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

RESIROUTE**BITUMES**

236102 Bitumes, goudrons *

*036B Epithélioma par dérivés du pétrole***Sili-D****Cyclopentane (4-10 %)****ESSENCE (48.3 %)****ISOHEXANE (>25 %)**

059000 Hexane

*059 Hexane**084 Solvants organiques liquides*

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

MELANGE DE POLYDIMETHYLSILOXANES**N - PENTANE (1-4 %)**

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

n- HEXANE (1-4 %)

059000 Hexane

*059 Hexane**084 Solvants organiques liquides*

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

TETRAFLUOROETHANE (F134a)

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

000026 Fréons

SOLDUR

BITUMES

236102 Bitumes, goudrons *

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

STOPROUILLE

97032163064360EDF6809

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

ACIDE OXALIQUE

ALCOOL BUTYLIQUE, Butanol

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

ZEP GRAFFITOR

2-(2 BUTOXYETHOXY)-ETHANOL

084007 Glycols

084 Solvants organiques liquides

XI Irritant

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem
C Protection cutanée (mains)

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem
C Protection cutanée (mains)

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
C Protection cutanée (mains)

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection*Injection mousses polyuréthanes RESINES*

GEB SO MOUSSE

4.4'- DIISOCYANATE DE DIPHENYLMETHANE

062000 Isocyanates organiques

062 Isocyanates organiques

Xn Nocif

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

MOUSSE POLYURETHANE réf 5904

4.4'- DIISOCYANATE DE DIPHENYLMETHANE (1

062000 Isocyanates organiques

062 Isocyanates organiques

F Facilement Inflam.

Xn Nocif

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

Agent chimique irritant

_I Agent chimique irritant

Agent chimique nocif

_N Agent chimique nocif

Agent chimique sensibilisant

_S Agent chimique sensibilisant

GAZ PROPULSEUR (20 %)

TRISCHLORPROPYL-PHOSPHATE (15 %)

Fiche de poste

Poste EVI5020
Technicien d'intervention ouvrage élect
Tâches
Préparations
Substances

Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

Intervention incendie poste transformati
Huiles diélectriques
HUILE MINERALE

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides
6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

PYRALENE - APIROLIO - ASKARELS
Xn Nocif

N Dangereux pour l'env.

ASKARELS du type POLYCHLOROBIPHENYLE

309201 Polychlorobiphényle (PCB)

009 D.halogénés des Hydroc.Aromatiques
TRICHLOROBENZENE

009203 Chlorobenzène

009 D.halogénés des Hydroc.Aromatiques

CANCER CANCER

200106 Fumées de combustion(HPA.) *

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Mutation de transformateur électrique

098109 Manut. manuelle de 55 à 105 kg

098 Sciatique cruralgie manut charge lourde

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000541 Utilisation moyens mécaniques de levage

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

Nettoyage cable goudronné

Enrobage goudronné

GOUDRONS

216100 Exposition Brais/suies/goudrons/huiles *

016 Aff.cutanéomuqueuse par goudrons.

016B Aff.cancéreuses par goudrons ...

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

Fiche de poste

Poste EVI5020
Technicien d'intervention ouvrage élect
Tâches
Préparations
Substances

Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

Pose d'un support électrique
Ciment
Xi Irritant
Agent chimique irritant

_I Agent chimique irritant

CIMENT EXPANSIF

008200 Ciments : alumino-silicates de Ca

008 Ciments (alumino-silicates de Ca)

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an

C Protection cutanée (mains)

098109 Manut. manuelle de 55 à 105 kg

098 Sciatique cruralgie manut charge lourde

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000541 Utilisation moyens mécaniques de levage

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Réfection installation après incendie

ANTIRUST 2 (peinture antirouille)

2-BUTANONE-OXIME (0-2.5 %)

300000 Cancérogène catégorie 3

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.
N Pas de protection efficace

NAPHTA LOURD (pétrole) hydrodésulfuré (1

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

NAPHTA LOURD (pétrole) hydrotraité - Not

084015 Hydrocarbures pétroliers: carbur. naphta

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

Sels de cobalt (0-2.5 %)

SOLI 100 (dégraissant)

Naphte lourd (pétrole) (100 %)

SPC 816 BARRAGE ABSORBANT HYDROCARBURES

MICRO-BILLES DE POLYPROPYLENE (100 %)

VEGESORB (absorbant liquides)

VITRAL 115 (peinture antirouille)

2-BUTANONE-OXIME (0-2.5 %)

300000 Cancérogène catégorie 3

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.
N Pas de protection efficace

CYCLOHEXANE (10-25 %)

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

*084 Solvants organiques liquides***ETHYLBENZENE (2.5-1 %)**

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

084200 Homologues sup. du benzène

*084 Solvants organiques liquides***NAPHTA LOURD (pétrole) hydrodésulfuré (0**

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

*084 Solvants organiques liquides***XYLENE (10-25 %)**

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

004201 Xylène

*004B Aff.gastrointest. Benzène,Toluène..**084 Solvants organiques liquides***ZEP 45 (dégrippant-lubrifiant aérosol)****2-ETHY-HEXANOL (2.5-1 %)****ACETATE DE PENTYLE / AMYLE (2.5-1 %)**

084010 Esters

*084 Solvants organiques liquides***ALCOOL ETHYLIQUE (2.5-1 %)**

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

084006 Alcools

*084 Solvants organiques liquides***DISTILLATS NAPHTHENIQUES LEGERS (pétrole**

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem
C Protection cutanée (mains)

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

*036 Huiles,graisses minérales et synth.**036B Epithélioma par dérivés du pétrole*

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

Fiche de poste

Poste EVI5020
Technicien d'intervention ouvrage élect
Tâches
Préparations
Substances
Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

084 Solvants organiques liquides
Sels de baryum (2.5-1 %)
SOLVANT NAPHTA AROMATIQUE LEGER (pétrole

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

200107 Noir de carbone

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

R Protection respiratoire (masque simple)

216100 Exposition Brais/suies/goudrons/huiles *

016 Aff.cutanéomuqueuse par goudrons..
016B Aff.cancéreuses par goudrons ...

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures
079 Lésions chroniques du ménisque

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

EE Pas de protection de genoux

057004 Main/Avant-bras mouvements répétitifs

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

000442 Espace confiné

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Travail en local industriel floqué

230100 .Amiante *

030 Poussières d'Amiante

030B Cancer bronchopulm. par pouss. amiante

6 Probabilité Expo 100%

2 Bas 0,1 à 1 f/cm3

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

Travail sur du matériel sous tension éle

000484 Risque électrique (travail sous tension)

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

S Protection satisfaisante

Travaux en fouille

FLUO TP+

DIBUTYLE PHTALATE

300110 Troub.Reproduction Cat.3

METHOXYPROPYLE ACETATE (10 %)

SOLVANT NAPHTA ALIPHATIQUE (50 %)

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

F Facilement inflam.

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

FLUOMARK

METHYLETHYLCEONE

F+ Extrêmement inflam.

Fiche de poste

Poste EVI5020

Technicien d'intervention ouvrage élect

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

084005 Cétones (MBK, MEK...)

*084 Solvants organiques liquides***PHTALATE DE DIISOBUTYLE**

066003 Anhydrides phtaliques

*066 Aff.respiratoires allergiques***RESINE ACRYLIQUE**

000023 Résines sauf époxydiques

364200 Monoxyde de carbone

064 Oxyde de carbone

300005 Gaz d'échappement (ess. diésel)

000108 Contr. posturale douloureuse ou pénible

000444 Exposition aux intempéries

098105 Manut. manuelle 5 à 25 kg

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

*057 Aff.périarticulaires par gestes-postures**079 Lésions chroniques du ménisque*

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

6 Probabilité Expo 100%

6 Probabilité Expo 100%

6 Probabilité Expo 100%

6 Probabilité Expo 100%

6 Probabilité Expo 100%

6 Probabilité Expo 100%

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

P Pas de protection respiratoire

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

4T Tous les jours

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

4T Tous les jours

4T Tous les jours

EE Pas de protection de genoux

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

Fiche de poste

Poste EVI5020
Technicien d'intervention ouvrage élect
Tâches
Préparations
Substances

Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

Vissage/dévisage connexions
LUBSEC Ref. 9080
MOLYBDENE
N-HEXANE

300110 Troub.Reproduction Cat.3

SOLVANT PETROLIER

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides
F Facilement Inflam.

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

YIELD
ACETATE D'ETHYLE

084012 Solvants organiques (acétate...)

084 Solvants organiques liquides
F Facilement Inflam.

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très raremt 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

PROPANE

Fiche de poste

Poste EVI6010
Technicien d'intervention ouvrage gaz
Tâches
Préparations
Substances
Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

Grafilik
3-BUTOXY-2-PROPANOL;ETHER MONOBUTYLIQUE

084007 Glycols

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

 13 Très raremt 1j/an à 7j/an
C Protection cutanée (mains)

300005 Gaz d'échappement (ess. diesel)

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000435 Astreinte périodique professionnelle

5 Prob.expo 75 à 94,5%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000521 Erreur travail conséq.dangereuse sécurit

6 Probabilité Expo 100%

4 Habituel

645210 Risque piqure matériel souillé par sang

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

Ballonage conduite gaz acier

000444 Exposition aux intempéries

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

098105 Manut. manuelle 5 à 25 kg

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures
079 Lésions chroniques du ménisque.

EE Pas de protection de genoux

000532 Travail en fouille

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

057004 Main/Avant-bras mouvements répétitifs

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000441 Atmosphère oxyprive, risque anoxique

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000476 Risque d'explosion

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Brasage cuivre

Baguette brasage cuivre argent faible 6%

NICKEL

337000 Nickel et dérivés K groupe 3

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

037 Aff.cutanées par le Nickel

037B Aff.respiratoires par le Nickel

P Pas de protection respiratoire

Baguettes CASTOLIN 185 XFS, 262FC, 7915 RX, 146

Anhydride borique (? %)

CUIVRE (? %)

NICKEL (<10 %)

337000 Nickel et dérivés K groupe 3

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

037 Aff.cutanées par le Nickel

037B Aff.respiratoires par le Nickel

P Pas de protection respiratoire

ZINC OXYDE (? %)

000038 Zinc

Baguettes Castolin 808 et 808 G

ARGENT (<8 %)

CUIVRE (>75 %)

NICKEL (<0.15 %)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

337000 Nickel et dérivés K groupe 3

037 Aff.cutanées par le Nickel

037B Aff.respiratoires par le Nickel

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

P Pas de protection respiratoire

PHOSPHORE Rouge (<10 %)

Décapant brasage cuivre

Bifluorure de potassium (<35 %)

Borates alcalins (? %)

Tétrafluoroborate de potassium (<15 %)

Décapant castolin 146

ACIDE BORIQUE (50 %)

000011 Bore et dérivés

Pâte Hampton HP3 (pâte décapante)

ETHANOLAMINE (<25 %)

049200 Amines aliphatiques et alicycliques

049 Amines aliphatiques et alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

Mélange d'isothiazolinones (<2.5 %)

Octylphénoxyéthoxyéthanol (<2.5 %)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Conduite fourgon <3,5t de service

CAPGLACE (antiverglas)

CALCIUM CHLORURE (25-50 %)

SODIUM CHLORURE (50-75 %)

Glasnet

2-PROPANOL (10-25 %)

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

BUTANE (2-10 %)

PAROGIVRE (dégivrant pare brise)

2-PROPANOL (25-50 %)

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

ETHYLENEGLYCOL (10-25 %)

084007 Glycols

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
C Protection cutanée (mains)

000409 Conduite véhicule léger professionnel

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Décapage brais conduite gaz

216100 Exposition Brais/suies/goudrons/huiles *

016 Aff.cutanéomuqueuse par goudrons...

016B Aff.cancéreuses par goudrons ...

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

000444 Exposition aux intempéries

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures

079 Lésions chroniques du ménisque

EE Pas de protection de genoux

000532 Travail en fouille

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

Dépose conduite gaz fonte

000444 Exposition aux intempéries

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

098106 Manut. manuelle de 25 à 55 kg

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

098 Sciatique cruralgie manut charge lourde

098109 Manut. manuelle de 55 à 105 kg

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

098 Sciatique cruralgie manut charge lourde

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures

079 Lésions chroniques du ménisque

EE Pas de protection de genoux

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

000532 Travail en fouille

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

000111 Utilisation de lourde masse

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

Enrobage de conduite

Colle contact 1313

ESSENCE (25-50 %)

NAPHTA LOURD (pétrole) HYDROTRAITE ; PE

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole.

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

TOLUENE (1-5 %)

004200 Toluène

004B Aff. gastrointest. Benzène, Toluène..

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

N Pas de protection efficace

Densolen bande E10-S10-AS40-Verte

99101356656737 8102

084008 Aldéhydes

084 Solvants organiques liquides

Densolen mastic WP

Densolen primaire HT

CAOUTCHOUC SYNTHETIQUE

F Facilement Inflam.

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection**ESSENCE (<76 %)****LUMIDERM****2-Phénoxyéthanol (<1 %)****D-Limonène (<3 %)****Masse DENSO Rouge****INCONNUE****PRIMER 927 PN****CAOUTCHOUC SYNTHETIQUE (14.5 %)****DIPHENYLAMINE RP (1 %)**

049200 Amines aliphatiques et alicycliques

049 Amines aliphatiques et alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

ESSENCE (57.4 %)**METHYLETHYL CETONE (1.8 %)**

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

Résinate de calciner et de zinc?? (1.8 %)**XYLENE (12.9 %)**

004201 Xylène

*004B Aff.gastrointest. Benzène, Toluène...**084 Solvants organiques liquides*

4 Prob. expo 51 à 75 %

12 Rarissime <1j/an

N Pas de protection efficace

RESINE SOPROGA D'ENROBAGE**RESINES POLYURETHANES (? %)****SOLVANT NAPHTA AROMATIQUE LEGER (pétrole)**

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

*036 Huiles, graisses minérales et synth.**036B Epithélioma par dérivés du pétrole**084 Solvants organiques liquides*

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

S 1239 EPOXY PRIMER PART A

3-GLYCIDOXYPROPYL TRIMETHOXYSILANE (0.5-4

BISPHENOL A-EPICHLORHYDRINE (65-75 %)

051000 Résines époxydiques

051 Résines époxydiques

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

SANIPLAS (BOSTIK POUR PVC)

Agent chimique irritant

XI Irritant

F Facilement Inflam.

_I Agent chimique irritant

CYCLOHEXANONE

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

METHYLETHYL CETONE

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

TETRAHYDROFURANE (>25 %)

084009 Ethers dont tétrahydrofurane

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité Niveau estimé

Fréquence Protection

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

084016 Hydrocarbures pétroliers (expo cut.)

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

066007 Résines polyuréthanes

6 Probabilité Expo 100%

4 Habituel

000444 Exposition aux intempéries

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures

079 Lésions chroniques du ménisque

EE Pas de protection de genoux

000532 Travail en fouille

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

057004 Main/Avant-bras mouvements répétitifs

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Entretien des installations techniques

Chemelin-S

Xn Nocif

AMINOTRIAZOLE

ATRAZINE

Decolbonne

C Corrosif

SOUDE

Decolphem

C Corrosif

DUROFER

Xn Nocif

PLOMB CHROMATE (Plomb)

301100 Plomb et composés

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

001 Aff. dues au Plomb et ses composés

P Pas de protection respiratoire

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

GRAFFI 2000

SOLVANT PETROLIER

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

GRAFFIPHEM

HYDROCARBURES AROMATIQUES (25 %)

084011 Hydrocarbures aromatiques (solv. arom.)

084 Solvants organiques liquides

F Facilement Inflam. Xn Nocif

Grafilik

3-BUTOXY-2-PROPANOL;ETHER MONOBUTYLIQUE

084007 Glycols

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

C Protection cutanée (mains)

INSECTICIDE FORMULE 026

ALCOOL

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

F+ Extrêmement inflam. Xn Nocif

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

COMPOSE ORGANO-CHLORE

COMPOSE ORGANO-PHOSPHORE

034002 Organophosphorés, phosphates d'aryle

034 Phosphates et organophosphorés

WHITE SPIRIT

084003 White spirit, essences spéciales

084 Solvants organiques liquides

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

Kamove A

ALCOOL METHYLIQUE (<1 %)

084013 Méthanol (alcool méthylique)

084 Solvants organiques liquides

ALUMINIUM EN POUDRE (PYROPHORIQUE) (<1 %)

000036 Aluminium

ESSENCE (<30 %)

FORMALDEHYDE DIMETHYLACETAL (25-50 %)

XYLENE (<5 %)

004201 Xylène

*004B Aff.gastrointest. Benzène,Toluène...**084 Solvants organiques liquides*

4 Prob. expo 51 à 75 %

12 Rarissime <1j/an

N Pas de protection efficace

ZINC (<5 %)

000038 Zinc

MACADELM

BITUMES

236102 Bitumes, goudrons *

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

NDK (dégrippant-lubrifiant aérosol)

AMIDES GRAS DE COPRAH (<15 %)

CARBONE DIOXYDE (? %)

HUILE DE VASELINE (>20 %)

036000 Huiles minérales raffinées

036 Huiles,graisses minérales et synth.

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an

*

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection**NAPHTA LOURD (pétrole) HYDROTRAITE ; PE**

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

036 Huiles, graisses minérales et synth.
 036B Epithélioma par dérivés du pétrole
 084 Solvants organiques liquides

OLOGRAFF**LIMONEME****XI** Irritant

000080 Solvants

PARACOL**HYDROCARBURES ALIPHATIQUES****F** Facilement Inflam.

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

084 Solvants organiques liquides

N Pas de protection efficace**PHYTOL SID****DIURON****Xn** Nocif**RC DEBROX****DICHLORPROP****Xn** Nocif**SOLVANT PETROLIER**

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

084 Solvants organiques liquides

N Pas de protection efficace**RC INSECT LAQUE (verniss insecticide aérosol)****F+** Extrêmement inflam.**BUTANE****BUTOXYDE DE PIPERONYL****CHLORPYRIPHOS-ETHYL**

Fiche de poste

Poste EVI6010
Technicien d'intervention ouvrage gaz
Tâches
Préparations
Substances

Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

034001 Insecticide organophosphoré

034 Phosphates et organophosphorés
TETRAMETHRINE

000035 Pyrèthre, pyrèthrinoïdes (Pesticides)

WHITE SPIRIT

084003 White spirit, essences spéciales

084 Solvants organiques liquides
RESIROUTE
BITUMES

236102 Bitumes, goudrons *

036B Epithélioma par dérivés du pétrole
Sili-D
Cyclopentane (4-10 %)
ESSENCE (48.3 %)
ISOHEXANE (>25 %)

059000 Hexane

059 Hexane
084 Solvants organiques liquides
MELANGE DE POLYDIMETHYLSILOXANES
N - PENTANE (1-4 %)

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

084 Solvants organiques liquides
n- HEXANE (1-4 %)

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

N Pas de protection efficace

Fiche de poste

Poste EVI6010
Technicien d'intervention ouvrage gaz
Tâches
Préparations
Substances
Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

059000 Hexane

059 Hexane
084 Solvants organiques liquides
TETRAFLUOROETHANE (F134a)

000026 Fréons

SOLDUR
BITUMES

236102 Bitumes, goudrons *

036B Epithélioma par dérivés du pétrole
STOPROUILLE
97032163064360EDF6809

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides
ACIDE OXALIQUE
ALCOOL BUTYLIQUE, Butanol

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides
ZEP GRAFFITOR
2-(2 BUTOXYETHOXY)-ETHANOL

084007 Glycols

084 Solvants organiques liquides
XI Irritant

6 Probabilité Expo 100%

 13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

6 Probabilité Expo 100%

 13 Très raremt 1j/an à 7j/an
C Protection cutanée (mains)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection*Injection mousse polyuréthane*

GEBSO MOUSSE

Xn Nocif

4.4'- DIISOCYANATE DE DIPHENYLMETHANE

062000 Isocyanates organiques

6 Probabilité Expo 100%

062 Isocyanates organiques

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

P Pas de protection respiratoire

MOUSSE POLYURETHANE réf 5904

F Facilement Inflam.

Xn Nocif

4.4'- DIISOCYANATE DE DIPHENYLMETHANE (1

062000 Isocyanates organiques

6 Probabilité Expo 100%

062 Isocyanates organiques

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

P Pas de protection respiratoire

Agent chimique irritant

_I Agent chimique irritant

Agent chimique nocif

_N Agent chimique nocif

Agent chimique sensibilisant

_S Agent chimique sensibilisant

GAZ PROPULSEUR (20 %)

TRISCHLOROPROPYL-PHOSPHATE (15 %)

Fiche de poste

Poste EVI6010
Technicien d'intervention ouvrage gaz
Tâches
Préparations
Substances

Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

Injection mousse polyuréthane
GEBSO MOUSSE
4.4'- DIISOCYANATE DE DIPHENYLMETHANE

062000 Isocyanates organiques

062 Isocyanates organiques
Xn Nocif

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

P Pas de protection respiratoire

MOUSSE POLYURETHANE réf 5904
4.4'- DIISOCYANATE DE DIPHENYLMETHANE (1

062000 Isocyanates organiques

062 Isocyanates organiques
F Facilement Inflam.

Xn Nocif

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

P Pas de protection respiratoire

Agent chimique irritant

_I Agent chimique irritant

Agent chimique nocif

_N Agent chimique nocif

Agent chimique sensibilisant

_S Agent chimique sensibilisant

GAZ PROPULSEUR (20 %)
TRISCHLORPROPYL-PHOSPHATE (15 %)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

Interv. colonne montante (robinet...)

Electrofuge 200

2-OCTYL-2H-ISOTHIAZOLE-3-ONE (0-1 %)

000000 X ATTENTE affect.code exposition évent.

ACETATE D'ETHYLE (2-10 %)

084012 Solvants organiques (acétate...)

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

METHYLETHYLCETONE (5-10 %)

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

NAPHTA LEGER (pétrole) HYDROTRAITE ; PE

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles,graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

OXYDE DE DIMETHYLE (30-60 %)

084009 Ethers dont tétrahydrofurane

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très raremt 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

Tin tributyl naphthenate (<0.25 %)

XYLENE (<12.5 %)

004201 Xylène

004B Aff.gastrointest. Benzène,Toluène..

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

12 Rarissime <1j/an
N Pas de protection efficace

Galval (aérosol)

26/03/07

*

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection**FORMALDEHYDE DIMETHYLACETAL (45.6 %)****ISOHEXANE (35.6 %)**

059000 Hexane

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

059 Hexane

N Pas de protection efficace

084 Solvants organiques liquides

XYLENE (1.7 %)

004201 Xylène

4 Prob. expo 51 à 75 %

12 Rarissime <1j/an

004B Aff.gastrointest. Benzène,Toluène..

N Pas de protection efficace

084 Solvants organiques liquides

Graisse Graco ROB 20B**Graisse neutre (100 %)****GRAISSE LUBRIFIANTE GNT 250****HUILE MINERALE (HPA) (<3 %)**

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

036 Huiles,graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

084 Solvants organiques liquides

HUILES MINERALES SEVEREMENT RAFFINEES (

036000 Huiles minérales raffinées

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

036 Huiles,graisses minérales et synth.

HUILE DE VASELINE**HUILE DE VASELINE**

036000 Huiles minérales raffinées

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

036 Huiles,graisses minérales et synth.

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

LOCTITE 577 TUBETANCHE

Agent chimique irritant

_I Agent chimique irritant

DIMETHACRYLATE D'ETHYLENE-GLYCOL (<60 %)

065001 Acrylates, méthacrylates

065 Lésions eczématiformes allergiques

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

MATORENE (graisse verte en aérosol)

Graisse verte (? %)

NAPHTA LOURD (pétrole) hydrotraité - Not

084015 Hydrocarbures pétroliers: carbur. naphta

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Savon au lithium (? %)

PERFECT SEAL LOWAC 4

ALCOOL ISOPROPYLIQUE (? %)

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Serviettes nettoyantes George Fisher

2-PROPANOL (70 %)

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

SOLI 100 (dégraissant)

Naphte lourd (pétrole) (100 %)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

SUPERETANCHE AU TEFLON

DIMETHACRYLATE D'ETHYLENE-GLYCOL (<20 %)

065001 Acrylates,méthacrylates

065 Lésions eczématiformes allergiques

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

ZEP 45 (dégrippant-lubrifiant aérosol)

2-ETHY-HEXANOL (2.5-1 %)

ACETATE DE PENTYLE / AMYLE (2.5-1 %)

084010 Esters

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

ALCOOL ETHYLIQUE (2.5-1 %)

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

DISTILLATS NAPHTHENIQUES LEGERS (pétrole)

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

*036 Huiles,graisses minérales et synth.**036B Epithélioma par dérivés du pétrole**084 Solvants organiques liquides*

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

Sels de baryum (2.5-1 %)

SOLVANT NAPHTA AROMATIQUE LEGER (pétrole)

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

*036 Huiles,graisses minérales et synth.**036B Epithélioma par dérivés du pétrole**084 Solvants organiques liquides*

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

Fiche de poste

Poste EVI6010
Technicien d'intervention ouvrage gaz
Tâches
Préparations
Substances
Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

230100 .Amiante *

030 Poussières d'Amiante
030B Cancer bronchopulm. par pouss. amiante

6 Probabilité Expo 100%

14 Moyen

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

R Protection respiratoire (masque simple)

000461 Position articulaire habituel. forcée

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures
079 Lésions chroniques du ménisque

EE Pas de protection de genoux

057004 Main/Avant-bras mouvements répétitifs

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Intervention sur appel pompier

CANCER CANCER

200106 Fumées de combustion(HPA.) *

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

N Pas de protection efficace

000441 Atmosphère oxyprive, risque anoxique

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000476 Risque d'explosion

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection*Intervention sur conduite tôle bitumée*

ARMORCAST (ruban fibres de verre saturées de

*Chlorure de benzoyle (0.01- %)**DIISOCYANATE (10-15 %)*

062000 Isocyanates organiques

*062 Isocyanates organiques**Filaments de verre amorphe (50-55 %)**Homopolymère de 1-1' méthylènebis (isocy**Magnétite (1-5 %)**Polymère de 4-4' diisocyanate de diphény*

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

P Pas de protection respiratoire

057004 Main/Avant-bras mouvements répétitifs

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000442 Espace confiné

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Obturation fuite gaz

AIRBUL

BETA ALANINE (2.5-1 %)

OXYDE DE COCODIMETHYLAMINE (2.5-1 %)

000000 X ATTENTE affect.code exposition évent.

Amalgon

2,4,6-TRIS(DIMETHYLAMINOMETHYL)PHENOL (1

000209 Phénol et naphthol

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

BISPHENOL A-EPICHLORHYDRINE (10-15 %)

051000 Résines époxydiques

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

051 Résines époxydiques

N Pas de protection efficace

POLYMERCAPTAN (10-15 %)

Colle contact 1313

ESSENCE (25-50 %)

NAPHTA LOURD (pétrole) HYDROTRAITE ; PE

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

036 Huiles, graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

084 Solvants organiques liquides

TOLUENE (1-5 %)

004200 Toluène

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

004B Aff.gastrointest. Benzène, Toluène..

084 Solvants organiques liquides

N Pas de protection efficace

Densolen bande E10-S10-AS40-Verte

26/03/07

*

Fiche de poste

Poste EVI6010
Technicien d'intervention ouvrage gaz
Tâches
Préparations
Substances

Expositions

 Probabilité
Niveau estimé

 Fréquence
Protection

99101356656737 8102

084008 Aldéhydes

084 Solvants organiques liquides
Densolen mastic WP

Densolen primaire HT
F Facilement Inflam.

CAOUTCHOUC SYNTHETIQUE
ESSENCE (<76 %)
DOW CORNING (R) 7093 ADHESIVE SEALANT WHITE
COPOLYMERE SILICONE (100 %)
TRIMETHOXYSILANE DE METHYLE (2 %)
KC Trockenperlen Orange
CARBONATE DE SODIUM (0.3 %)
Gel d'alumino silicate amorphe (99.6 %)
PHENOLPHTALEINE (0.01- %)
Kit enrobage
RESINES POLYURETHANES
Loctite 270 (étanchéité filetages)
Diéthyltoluidine (<1 %)
Diméthyltoluidine (<1 %)
HYDROPEROXYDE DE CUMENE (1-3 %)

000018 Peroxydes, oxydants

POLYETHYLENE GLYCOL DIMETHACRYLATE (>90

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

065001 Acrylates, méthacrylates

065 Lésions eczématiformes allergiques

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.
N Pas de protection efficace

Loctite 5367 (élastomère silicone)

ACETOXYSILANE (1-5 %)

Masse DENSO Rouge

INCONNUE

PRIMER 927 PN

CAOUTCHOUC SYNTHETIQUE (14.5 %)

DIPHENYLAMINE RP (1 %)

049200 Amines aliphatiques et alicycliques

049 Amines aliphatiques et alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

ESSENCE (57.4 %)

METHYLETHYLCEONE (1.8 %)

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

Résinate de calciner et de zinc?? (1.8 %)

XYLENE (12.9 %)

004201 Xylène

*004B Aff.gastrointest. Benzène, Toluène..**084 Solvants organiques liquides*

4 Prob. expo 51 à 75 %

12 Rarissime <1j/an
N Pas de protection efficace

RESINE SOPROGA D'ENROBAGE

RESINES POLYURETHANES (? %)

SOLVANT NAPHTA AROMATIQUE LEGER (pétrole)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.
 036B Epithélioma par dérivés du pétrole
 084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

S 1239 EPOXY PRIMER PART A

3-GLYCIDOXYPROPYLTRIMETHOXYSILANE (0.5-4
 BISPHENOL A-EPICHLORHYDRINE (65-75 %)

051000 Résines époxydiques

051 Résines époxydiques

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

SANIPLAS (BOSTIK POUR PVC)

Agent chimique irritant

XI Irritant

F Facilement Inflam.

_I Agent chimique irritant

CYCLOHEXANONE

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

METHYLETHYLKETONE

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

TETRAHYDROFURANE (>25 %)

084009 Ethers dont tétrahydrofurane

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

N Pas de protection efficace

STICK EPOXY AMALGAMME CUIVRE

2,4,6-TRIS(DIMETHYLAMINOMETHYL)PHENOL (1

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

000209 Phénol et naphtol
BISPHENOL A-EPICHLORHYDRINE (15 %)

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

051000 Résines époxydiques
051 Résines époxydiques

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

SILICE CRISTALLINE (10 %)

325101 Silice cristalline*
025 Aff Prof.par poussières de Silice
025B 025B

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
P Pas de protection respiratoire

THIXOTROPES? (53.5 %)

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

062000 Isocyanates organiques
062 Isocyanates organiques

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.
P Pas de protection respiratoire

000444 Exposition aux intempéries

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours
EE Pas de protection de genoux

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures
079 Lésions chroniques du ménisque

000532 Travail en fouille

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

000441 Atmosphère oxyprive, risque anoxique

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000476 Risque d'explosion

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection*Pose conduite gaz PE*

PEINTURE FLUO DE MARQUAGE

METHYLETHYLCEtone (<20 %)

084005 Cétones (MBK, MEK...)

084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

NAPHTA LOURD (pétrole) HYDROTRAITE ; PE

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

OXYDE DE DIMETHYLE

084009 Ethers dont tétrahydrofurane

084 Solvants organiques liquides

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an
N Pas de protection efficace

RESINE COPOLYMERE DE STYRENE ET ACRYLATE

SOLVANT NAPHTA AROMATIQUE LEGER (pétrole)

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.
036B Epithélioma par dérivés du pétrole
084 Solvants organiques liquides

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

004600 Effort de translation de charge

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

098106 Manut. manuelle de 25 à 55 kg

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

098 Sciatique cruralgie manut charge lourde

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

098109 Manut. manuelle de 55 à 105 kg

098 Sciatique cruralgie manut charge lourde

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures

079 Lésions chroniques du ménisque

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

EE Pas de protection de genoux

000532 Travail en fouille

6 Probabilité Expo 100%

3S Souvent 1j/sem à 5j/sem

Pose dépose joints nettoyage portée

Joint en matériau composite amiante

AMIANTE

230100 .Amiante *

030 Poussières d'Amiante

030B Cancer bronchopulm. par pouss. amiante

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

14 Moyen

R Protection respiratoire (masque simple)

Joint GEB 2064

FIBRES D'ARAMIDE

FIBRES DE ROCHE

Joint REITZ AFM 30

FIBRES D'ARAMIDE (? %)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

Recherche de fuite

069201 Vibration générée par un outil pneumatique

069 Aff. par les vibrations et chocs

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

000441 Atmosphère oxyprive, risque anoxique

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000476 Risque d'explosion

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours

Réfection installation après incendie

ANTIRUST 2 (peinture antirouille)

2-BUTANONE-OXIME (0-2.5 %)

300000 Cancérogène catégorie 3

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

NAPHTA LOURD (pétrole) hydrodésulfuré (1

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

084 Solvants organiques liquides

NAPHTA LOURD (pétrole) hydrotraité - Not

084015 Hydrocarbures pétroliers: carbur. naphta

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

084 Solvants organiques liquides

Sels de cobalt (0-2.5 %)

SOLI 100 (dégraissant)

Naphte lourd (pétrole) (100 %)

SPC 816 BARRAGE ABSORBANT HYDROCARBURES

MICRO-BILLES DE POLYPROPYLENE (100 %)

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estiméFréquence
Protection

VEGESORB (absorbant liquides)

VITRAL 115 (peinture antirouille)

2-BUTANONE-OXIME (0-2.5 %)

300000 Cancérogène catégorie 3

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

CYCLOHEXANE (10-25 %)

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

084 Solvants organiques liquides

ETHYLBENZENE (2.5-1 %)

084200 Homologues sup. du benzène

6 Probabilité Expo 100%

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

084 Solvants organiques liquides

NAPHTA LOURD (pétrole) hydrodésulfuré (0

084014 Hydrocarbures aliphatiques, alicycliques

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

084 Solvants organiques liquides

XYLENE (10-25 %)

004201 Xylène

4 Prob. expo 51 à 75 %

12 Rarissime <1j/an

004B Aff.gastrointest. Benzène, Toluène..

084 Solvants organiques liquides

N Pas de protection efficace

ZEP 45 (dégrippant-lubrifiant aérosol)

2-ETHY-HEXANOL (2.5-1 %)

ACETATE DE PENTYLE / AMYLE (2.5-1 %)

084010 Esters

4 Prob. expo 51 à 75 %

13 Très rarement 1j/an à 7j/an

084 Solvants organiques liquides

ALCOOL ETHYLIQUE (2.5-1 %)

N Pas de protection efficace

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

084006 Alcools

084 Solvants organiques liquides

DISTILLATS NAPHTHENIQUES LEGERS (pétrole)

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

084 Solvants organiques liquides

Sels de baryum (2.5-1 %)

SOLVANT NAPHTA AROMATIQUE LEGER (pétrole)

236100 Huiles minérales, dérivés pétroliers K *

036 Huiles, graisses minérales et synth.

036B Epithélioma par dérivés du pétrole

084 Solvants organiques liquides

200107 Noir de carbone

216100 Exposition Brais/suies/goudrons/huiles *

016 Aff.cutanéo-muqueuse par goudrons..

016B Aff.cancéreuses par goudrons ...

057000 Trav.à genou/accroupi, contr.articulaire

057 Aff.périarticulaires par gestes-postures

079 Lésions chroniques du ménisque

057004 Main/Avant-bras mouvements répétitifs

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

6 Probabilité Expo 100%

12 Rarissime <1j/an

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
R Protection respiratoire (masque simple)

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois
N Pas de protection efficace

6 Probabilité Expo 100%

4T Tous les jours
EE Pas de protection de genoux

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Fiche de poste

Poste EVI6010

Technicien d'intervention ouvrage gaz

Tâches

Préparations

Substances

Expositions

Probabilité
Niveau estimé

Fréquence
Protection

000442 Espace confiné

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

000451 Espace restreint

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

Soudage plomb-cuivre

Baguette soudage plomb tendre 25 %, 30%

PLOMB ET COMPOSES

301100 Plomb et composés

6 Probabilité Expo 100%

1R Rarement 7j/an à 1j/mois

001 Aff. dues au Plomb et ses composés

P Pas de protection respiratoire

Décapant soudure plomb (pâte)

ZINC

000038 Zinc

Graisse décapante KEY IN

CHLORURE DE ZINC (? %)

000038 Zinc

SERVIETTES IMPREGNEES SOLVANT

ALCOOL ISOPROPYLIQUE

F Facilement Inflam.

XI Irritant

084006 Alcools

6 Probabilité Expo 100%

2P Parfois 1j/mois à 1j/sem.

084 Solvants organiques liquides

