

## États généraux de la santé des travailleuses et des travailleurs

### ORGANISATION DU TRAVAIL ET MANAGEMENT : SYNTHÈSE

Quatre ateliers ont porté sur l'organisation du travail et le management : 1- Lean Management, 2- résistances face aux OT dans le public, 3- dans les activités de service, 4- passer d'une souffrance individuelle à l'action collective.

#### Constats

Dans le public comme dans le privé, les nouvelles formes d'organisation ont comme point commun de remettre en cause les qualifications de métier (i.e. le collectif) au profit de la promotion de compétences (i.e. l'individuel) censée permettre de s'adapter à court terme aux fluctuations du marché.

Les stratégies patronales mises en place pour répondre à ces « exigences économiques » (Lean Management, évaluations individuelles, réorganisations permanentes, etc.) s'accompagnent de tout ou partie des éléments suivants :

- Des moyens de communication censés séduire et convaincre les travailleurs de devoir en rabattre sur leur professionnalisme (adaptation nécessaire, bonnes pratiques, etc.)
- Des dispositifs participatifs (groupes de travail, boîtes à idées, instrumentalisation des IRP – notion de partenaire social –, etc.) qui joignent actions et embrigadement dans l'idéologie d'entreprise
- Des dispositifs amenant les professionnels à perdre leurs repères et à se résigner à suivre les procédures (réorganisations, complexification incessante des procédures, etc.)
- Des dispositifs de contrôle et de reprise en main des savoir-faire (surveillance par les NTIC et des indicateurs chiffrés déliés du travail réel)
- Le numérique ou la digitalisation qui creusent les inégalités, altèrent les conditions de travail et la relation avec l'utilisateur ou le client, même si certains collègues sont sensibles à l'argument de l'autonomie que les NTIC induisent parfois

Ces stratégies conduisent pour l'essentiel :

- À des divisions entre les travailleurs sur l'éthique de métier
- À des situations d'isolement et de souffrance individuelle qui nuisent au collectif, à l'idée de rapports de classes et donc à la solidarité
- À devoir en rabattre sur la qualité du travail et la tradition de service public (ou de service rendu au public ou au client de l'intérêt général, etc.)

#### Les propositions

Il s'est exprimé une attente forte de voir le collectif se constituer en tant que point d'ancrage centralisant remontées et ressources en termes (idéalement et selon les cas) d'actions coordonnées – un certain nombre de ces exigences pouvant se préciser dans le temps avec la mise en place de notre « permanence » en cours d'élaboration.

- **Au niveau de la domination idéologique ou par le langage.**
  - Apporter aide et soutien pour porter des contre-feux au discours d'entreprise (notamment en lien avec la loi El Khomri)
  - Amener les collègues à comprendre que l'on est toujours dans des rapports de domination
  - Donner des outils pour imposer notre langage
  
- **Au niveau de la qualité du travail de la professionnalité et du sens du travail.**
  - Demande d'actions coordonnées contre la remise en cause de la professionnalité
  - Demande d'actions coordonnées visant à mobiliser les travailleurs en même temps que les usagers ou les clients
  - Mettre en place des cahiers doléances (moments forts de ressoudage des collectifs de métier)
  - Mutualisation des expériences
  - Être un lieu de propositions alternatives
  
- **Actions militantes ou liées aux IRP.**
  - Mutualiser les recours juridiques (jurisprudences ou à venir)
  - Favoriser les liens entre les différentes instances.