

# Un exemple d' action coordonnée CRAM - France Télécom

Nathalie Delatre Médecin de Prévention

CRAM Nord Picardie

Véronique Richir Médecin du travail

France Télécom



Journée Franco-Orange 27 avril 2010

## Mission de la Direction de la Gestion des Risques Professionnels de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM)

- o Développer et coordonner la prévention des risques professionnels.
- o Aider les entreprises et les branches professionnelles à évaluer leurs risques et les conseiller sur les actions à mettre en œuvre.
- o Agir sur des risques prioritaires dont les Risques PsychoSociaux.

## France Télécom

### Unité d'intervention (UI) Nord Pas de Calais

- o Unité technique de FT
- o Un Service Santé Travail autonome Nord-Pas de Calais-Picardie-Champagne-Ardenne:  
=> 5 médecins , 7 infirmiers et 1 secrétaire  
(2 médecins et 2 infirmiers ont travaillé sur la démarche présentée ici)

### Initialisation du projet RPS à l' UI FT

- o Réflexion débutée avant la médiatisation des suicides
- o Mise en place d'une commission « souffrance au travail »
- o Travail en pluridisciplinarité : médecins, infirmières, préventeurs, assistante sociale, membres de CHSCT\* et représentant de la direction
- o Soutien de la Direction

## Initialisation du projet RPS à l' UI FT

Création par le service santé travail d'un questionnaire santé rempli par les salariés lors de la visite médicale

buts : objectiver la souffrance au travail de certains salariés

: pouvoir la mettre en discussion en CHSCT

## Initialisation du projet RPS à l' UI FT

o Création par la commission « souffrance au travail »

- Plaque de présentation des acteurs de la prévention

- Guide à l'usage des managers lorsqu'un salarié paraît être en souffrance

o Volonté de la commission de travailler en Prévention Primaire sur ces risques mais difficulté de méthode

## **Demande initiale de sensibilisation faite à la CRAM**

Pour répondre aux difficultés de certains managers

o L'UI de France Télécom sollicite la CRAM pour sensibiliser sur les RPS l'ensemble des encadrants de l'UI ainsi que les membres CHSCT

Cette démarche a favorisé une prise de conscience réelle de la direction sur l'existence d'une problématique RPS (exprimée par les managers) et sur la nécessité de mettre en place une démarche de prévention primaire sur ces risques.

## **Facteurs favorisant la mise en place d'une démarche de prévention primaire accompagnée par la CRAM**

o Prise de conscience de l'existence d'une problématique RPS

o L'accompagnement de la démarche par la CRAM va permettre d'apporter

- Des compétences, une méthode
- Un partage de la logistique
- Une position de « neutralité »

## Facteurs favorisant la mise en place d'une démarche de prévention primaire

Ces éléments ont facilité la mise en œuvre de la démarche et sont venus compléter la MOBILISATION qui existait déjà sur ces risques grâce aux travaux et à la réflexion déjà menés par la commission « souffrance au travail » et le service santé travail.

## Démarche de Prévention primaire

### Choix d'un secteur d'activité et population cible

Les questionnaires santé réalisés par le service santé travail révélaient 3 populations plus particulièrement touchées par les RPS.

o Le choix s'est porté sur la population des techniciens et plus particulièrement sur les techniciens travaillant dans les répartiteurs de l'UI

o Volonté de transférer la démarche à d'autres secteurs d'activité par la suite





## Démarche de Prévention primaire

### Méthode

- o Mise en place d'un groupe projet animé par la CRAM  
composition : membres de la commission ainsi que de salariés volontaires, managers de proximité et responsable du service ( représentant de la direction )
- o Mise en place d'un comité de pilotage  
Composition : direction, DRH, service santé travail, CRAM, préventeur

## Démarche de Prévention primaire

### Méthode

#### o Diagnostic

-Entretiens sur un échantillon représentatif

et

-Observations ergonomiques

Actions réalisées en binôme CRAM (médecin, contrôleurs)  
/ Acteurs de la prévention internes FT ( service santé  
travail, assistante sociale, responsable sécurité)

## Démarche de Prévention primaire

### Action coordonnée / Diagnostic

o Avantages de l'Action coordonnée CRAM/ Acteurs de  
la prévention internes FT ( service santé travail,  
assistante sociale, responsable sécurité)

- Complémentarité

CRAM : « expert » et « garant » de la prise en compte  
de la parole et du contenu des observations

Préventeurs internes : Mise en confiance des salariés et  
bonne connaissance des postes

- Transfert de la méthode, du « savoir faire »

## Démarche de Prévention primaire

### Méthode

o Restitution des résultats du diagnostic

Retour du diagnostic au comité de pilotage puis  
aux CHSCT.

## Démarche de Prévention primaire

### Méthode / Action coordonnée

o Élaboration d'un plan d'action et intégration dans le  
Document Unique

(Mesures organisationnelles, techniques et humaines)

A ce stade,

-Très forte implication des acteurs de l'UI et  
élargissement du groupe à d'autres personnes  
concernées par les thèmes abordés

-Vigilance de la CRAM sur la programmation

( échéances, désignation d'un responsable/action...) et  
la prise en compte de toutes les sources de stress

## Démarche de Prévention primaire

### Méthode / Action coordonnée

o Mise en œuvre et suivi du plan d'action en cours animé et piloté par le groupe projet

Le groupe projet va permettre la pérennité de l'action

## Conclusion

Action très enrichissante pour tous :

- la CRAM,
- le service santé travail
- et les autres acteurs FT

Cette complémentarité dans le temps, en terme de compétences, de connaissances et de positionnement a été un des facteurs de réussite de cette démarche.