

Société

Publié le 09/10/2009 Le Point.fr

APRÈS UNE VAGUE DE SUICIDES

France Télécom donne la parole à ses salariés

Par Ségolène Gros de Larquier



Les 100.000 salariés du groupe France Télécom en France vont être sollicités pour répondre à un questionnaire sur le stress au travail © FREDERICK FLORIN/AFP

Déliier les langues, c'est ce que veulent les syndicats et la direction de France Télécom, en proie à une vague de suicides - 24 depuis février 2008. "Quand vous avez pris un choc, il n'y a qu'une seule façon de s'en sortir. Il faut parler, vous exprimer", insiste le PDG du groupe, Didier Lombard . Le cabinet de conseil Technologia - qui a déjà travaillé pour Renault il y a deux ans - a été mandaté pour mener un vaste audit sur le climat social dans l'entreprise. Premier outil pour mesurer le malaise des employés : le questionnaire. Les 100.000 salariés français du groupe pourront y répondre à partir du lundi 19 octobre.

La confidentialité sera garantie, puisque, pendant quatre semaines, les salariés auront accès au questionnaire sur un site Web externe via un mot de passe. "Les salariés doivent s'exprimer en toute liberté. Il faut un questionnaire sans tabou !", souligne Sandrine Le Roy, déléguée syndicale FO.

Le modèle qui sera proposé aux salariés veut dénombrer et décrypter les différentes situations de détresse et de souffrance au travail. Parmi les questions posées : "Quelle est ma charge de travail ?", "Est-ce que je mobilise mes compétences professionnelles ?", "Les suicides, c'est l'arbre qui cache la forêt. Des milliers de salariés sont actuellement en souffrance dans leur tête et dans leur corps", note François Terseur, délégué CFTD, qui travaille à l'élaboration du questionnaire avec Technologia.

Des entretiens en face à face

Les réponses permettront d'établir le niveau de tension des salariés. Si la quantité de travail est très forte ou, au contraire, très faible et que la personne dispose d'une faible autonomie, de peu de soutien ou d'un manque de reconnaissance dans son équipe, elle peut être en situation de "job strain" ou de tension au travail. "Ce salarié fait alors partie des populations à risque. Il pourrait être victime de maladies cardio-vasculaires ou sujet à des tendances suicidaires", analyse Jean-Claude Delgenes, directeur général de Technologia.

Pour mieux déceler les facteurs de risque psychosociaux, le cabinet de conseil mènera aussi une centaine d'entretiens en face à face avec des salariés. Il s'agira également d'analyser les affaires de suicides survenus depuis février 2008 et d'étudier la littérature grise déjà produite sur le sujet. Une quinzaine de spécialistes - psychiatres, ergonomes et sociologues - sont mobilisés et rendront leurs conclusions dans un rapport à paraître la première semaine de décembre, soit moins d'un mois avant la fin des négociations sur le stress au travail engagées en septembre. À terme, le diagnostic de Technologia devrait donc servir de base de travail pour revoir les méthodes de management et l'organisation du travail dans l'entreprise.