

Publié le 10/09/2009 Le Point.fr

MALAISE AU TRAVAIL - INTERVIEW

"Il faut renforcer la cohésion et le dialogue dans l'entreprise"

Chloé Durand-Parenti



Un salarié de France Télécom du centre d'intervention de Troyes a tenté de se suicider mercredi matin lors d'une réunion d'équipe © ALAIN JULIEN / AFP

Confronté à plusieurs cas de suicides de salariés, France Télécom a annoncé jeudi la réalisation d'un audit sur le phénomène. La société Technologia, spécialisée dans la prévention des risques en entreprise, a notamment été choisie pour réaliser ce travail à Marseille et à Besançon. Son directeur général, Jean-Claude Delgenes, détaille pour lepoint.fr sa mission et ses méthodes de travail.



lepoint.fr : Quelles raisons poussent une entreprise à vous consulter ?

Jean-Claude Delgenes : Nous sommes des pompiers d'urgence en matière sociale. Nous intervenons quand une crise s'ouvre en entreprise, un suicide par exemple. On fait appel à nous pour différentes raisons, notamment humaines, mais aussi liées aux effets négatifs sur l'entreprise, en termes d'image et d'évolution. En cas de suicide notamment, la responsabilité civile et pénale des dirigeants des entreprises peut également être engagée à titre individuel. Les drames de ce type, s'ils sont reconnus comme accidents du travail, ont par ailleurs un coût élevé pour l'entreprise.

Qui vous contacte en général ?

Nous pouvons aussi bien être contactés par la direction des entreprises que par les partenaires sociaux, mais dans tous les cas, nous imposons un fonctionnement paritaire.

Pourquoi ?

Parce que les risques psychosociaux ne peuvent pas être objectivés. La direction, les salariés et leurs représentants, le médecin du travail ont des représentations très différentes. Ces trois représentations, il faut les faire converger. On ne peut pas traiter les risques psychosociaux sans traiter *à la fois* leur aspect individuel et leur aspect collectif.

Comment procédez-vous ?

Il faut mettre en lumière les problèmes, faire un diagnostic, puis mettre en place un plan d'action. Pour cela, nous avons un positionnement pluridisciplinaire, avec des psychiatres, des médecins, des ergonomes, des psychologues, des sociologues, des architectes. Nous fonctionnons sous forme de laboratoire, où nous confrontons toutes ces approches. Le travail est ensuite effectué au cas par cas, selon le type de crise, la taille de l'entreprise, le nombre de salariés concernés. Il faut réunir les gens, faire une enquête, analyser en détail ce qui s'est passé au moment de la crise, pour en tirer des enseignements. Il faut chercher la source des problèmes, comprendre, et mettre en place des mécanismes vertueux qui permettent d'éviter d'en arriver là.

Dans le cas d'un suicide ?

Cela peut d'abord passer par une réunion post-traumatique animée par un psychiatre ou par un psychologue clinicien hautement qualifié, afin d'évacuer l'émotion. Il s'agit là d'éviter d'autres passages à l'acte. Car un suicide peut avoir un effet de contagion. C'est un phénomène d'imitation social : une personne considère à un moment donné que l'acte commis par la victime peut aussi correspondre à une solution pour elle.

Quels sont les conseils que vous donnez et qui reviennent le plus souvent ?

Renforcer la cohésion des équipes, pour éviter que celui qui est en difficulté ne se retrouve isolé. Cela passe par le renforcement du dialogue avec les équipes, par des moments de discussion réguliers où l'on met les choses sur la table, où l'on parle des problèmes pour les régler. Car il est aussi important de favoriser la remontée d'informations du terrain. Si l'on faisait cela dans toutes les entreprises, ce serait déjà un très grand progrès.