

FRANCE TÉLÉCOM OUVRE DEMAIN UNE NÉGOCIATION SUR LE STRESS AU TRAVAIL

Suicides : comment les entreprises font face

Longtemps, le sujet a été tabou pour les employeurs. Mais la série de décès intervenus chez France Télécom — 23 en dix-huit mois — l'impose en pleine lumière. Et pousse les entreprises à s'interroger. Car, des grands groupes aux PME, aucune n'est à l'abri. Comment réagir face à un tel drame ? Avant l'opérateur télécoms, Renault, PSA ou EDF ont dû trouver des réponses.

Mardi dernier, au 27, rue Médéric, à Paris, les collaborateurs de France Télécom arrivent à leur bureau dans la dignité. Rien ne

laisse supposer que, la semaine dernière, une de leurs collègues s'est donnée la mort. Seules quelques affiches, où trône un numéro de téléphone proposant un soutien psychologique, rappellent que le groupe est en deuil, après 23 suicides en dix-huit mois. Dans les boîtes mails des 102.200 salariés et sur l'intranet du groupe se chevauchent des messages de managers, du PDG, Didier Lombard, et de syndicats, où se succèdent les condoléances, les recommandations et les appels à la vigilance.

Confrontée non seulement au deuil, mais à une défiance médiatique, syndicale et politique, France Télécom est sous le choc. « *Race aux suicides, notre premier sentiment est un sentiment d'impuissance, mais il faut le dépasser très vite*, confie Laurent Zylberberg, directeur des relations sociales. *Car, désormais, l'urgence est d'éviter de nouveaux drames, d'arrêter la contagion.* »

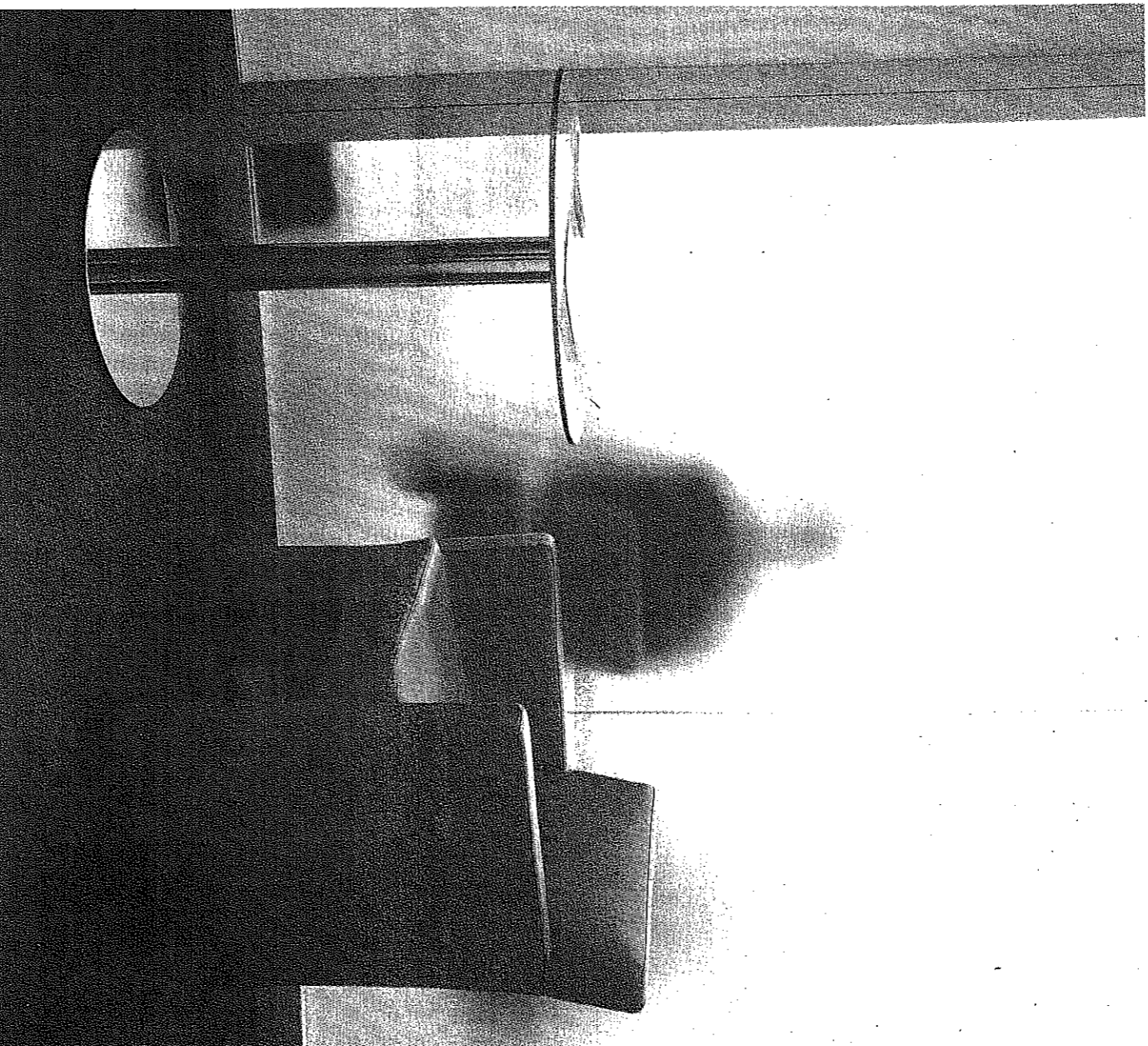
Aujourd'hui, aucune entreprise n'est à l'abri. Le 31 mars dernier, un directeur de Barclays Parimoine a tenté de se suicider dans son bureau parisien. Quinze jours plus tard, un employé d'agence a mis fin à ses jours. De son côté, Airbus a connu quatre disparitions brutales en 2008. De même, il y a quelques années, EDF a perdu quatre salariés. Sans oublier les constructeurs automobiles, frappés, eux aussi, par une série noire : entre 2006 et 2007, le Technocentre de Guyancourt de Renault a été le théâtre de trois suicides, dont deux sur site. Et six salariés travaillant à Malbouze chez PSA ont mis fin à leurs jours en 2007, dont deux dans l'enceinte de l'entreprise.

« **Le déni n'est jamais la réponse** » « *Ces drails touchent aussi bien les grands groupes que les PME ou les organismes publics* », rappelle le psychologue Patrick Legeron, dirigeant du cabinet Stimulus et co-auteur d'un rapport sur le stress au travail. Et d'après les scientifiques, la vague pourrait s'intensifier avec la crise : une étude publiée en juillet par le journal britannique « *The Lancet* » estime que 1 % de hausse du chômage se traduit par 0,8 % d'augmentation des suicides chez les moins de 65 ans. Des chiffres à manier avec beaucoup de précautions. Car, chacun le sait, la mécanique d'un suicide est complexe.

« *Ces actes sont presque toujours multifactoriels. Il faut être très prudent quant à leurs causes avant de désigner ouvertement des coupables* », rappelle-t-on chez PSA. Ça n'est pas un hasard si, en France, les statistiques traquent l'évolution des suicides professionnels tout début. Mais la CNAAMTS vient de recenser les premiers chiffres à l'échelon national. Pour 2008, l'organisme comptabilise 49 demandes de reconnaissance au titre des accidents du travail décédés par suicide pour les salariés de droit privé, et 21 pour le premier semestre 2009. L'an dernier, plus de la moitié des victimes se sont donné la mort dans leur entreprise et cinq, lors de missions. En France, le taux de suicides est l'un des plus élevés d'Europe. On en dénombre 12.000 par an et dix fois plus de tentatives.

Comment faire face ? Seule certitude, l'entreprise doit agir. « *Le déni n'est jamais la réponse*, explique Jean-Claude Delgeans, directeur général du cabinet d'experts Technologia. *Quant de tels événements surviennent, le corps social peut se figer. Ça qui risque de nuire terriblement à une société.* » Le problème est qu'elle n'a pas le droit à l'erreur. Or, « *un suicide est un drame humain qui est aussi géré par des humains. Il n'y a pas de recette miracle* », commente-t-on chez PSA. « *Personne ne détient la vérité* », rappelle Catherine Delpiron, directrice des politiques RH chez EDF.

Longtemps, chez les employeurs, le suicide est resté tabou. En témoignent ce manager d'une multinationale à la tête de sept commerciaux dont l'un s'est pendu en mai dernier : « *Personne n'est venu à moi, ni les*



Confrontée au suicide d'un salarié, l'entreprise doit impérativement briser le silence.

La jurisprudence se durcit

Bataille juridique. Chez Renault, le tribunal pénal de Versailles a classé les trois suicides sans suite. Pour la justice, le constructeur n'est donc coupable ni d'homicide involontaire ni de harcèlement moral. Côté civil, deux des drames ont été reconnus comme accidents du travail par la CNAAM, le troisième fait l'objet d'une procédure d'appel de la part des ayants droit. Le jugement pourrait contraindre Renault à verser davantage d'indemnités. D'EDF à PSA, des batailles juridiques entre les proches d'un défunt et les employeurs pour la reconnaissance des suicides comme accidents du travail sont engagées dans nombre d'entreprises. D'autant que la jurisprudence s'est durcie. Depuis 2002, la loi oblige les entreprises à garantir la santé physique et mentale de leurs équipes. Et un arrêté de la Cour de cassation, datant du 14 mars 2007, a établi, pour la première fois, un lien entre des conditions de travail et un suicide à domicile : une jeune femme avait mis fin à ses jours chez elle suite à un échange avec sa supérieure.

« *Cela a inversé la charge de la preuve*, explique la juriste Marie Hautefort. *Il revient désormais aux employeurs de démontrer qu'il n'y avait aucun lien entre l'acte fatal et le travail et qu'ils ont pris des mesures de prévention.* »

syndicats ni la direction. Comment s'imaginer que quelqu'un puisse en arriver là ? Nos techniques de management n'intègrent pas ces choses-là. » Les traumatismes perdurent. Un des commerciaux a exposé la photo du défunt sur son bureau pendant plusieurs semaines. Quant à lui, il a développé des signes physiques de stress. « *Le coût en termes d'image, de motivation des équipes, d'absentéisme de qualité de travail, de turnover et de productivité risque d'être colossal* », estime Monique Boutrand, secrétaire nationale de la CPDT-cadres.

« **Débriefing** » post-traumatique Toutefois, la marge de manoeuvre d'une entreprise n'est pas immense. Lorsque survient un drame, elle est face à de multiples interlocuteurs et doit réagir selon des échelles de temps différentes, car il lui faut, à la fois, penser les plates à vif des collaborateurs et bâtir l'avenir.

Tels des « gestes de secours », ses premières réactions resteront gravées dans les mémoires. Très vite, il faut briser le silence. « *La première mesure est de réunir l'ensemble des collaborateurs, sans leurs supérieurs hiérarchiques, pour permettre à la parole de se libérer, à l'émission de s'évacuer, et redonner du sens au travail* », estime Jean-Claude Delgeans. Un débriefing « post-traumatique » précis auquel doivent s'associer des professionnels de la santé.

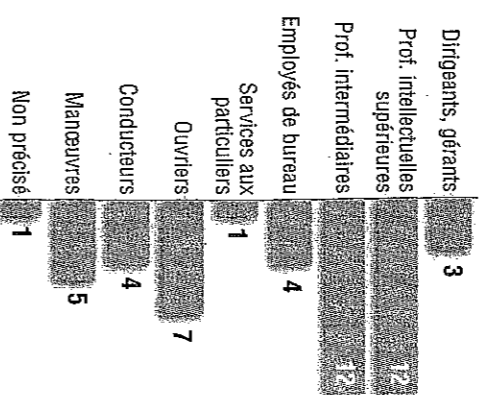
« *Parallèlement, la direction générale doit communiquer soigneusement, en évitant une réflexion collective, qui implique*

quera syndicats, médecins du travail, psychologues et dirigeants. Et montrer que la disparition ne la pas laissée de marbre. » Les collaborateurs attendent un message car, estiment les experts, le deuil est aussi collectif.

Mais cela ne suffit pas. « *L'entreprise doit réagir avant que les gens rievient le temps de reconstruire leur propre histoire. Sans quoi, ils risquent de trouver un bouc émissaire pour pallier la culpabilité que génèrent très vite ces événements* », estime Bénédicte Häubold, fondatrice d'Artelle Conseil, spécialisée dans la gestion de crise.

« *Dans le cas où l'on suppose un lien avec le travail, l'employeur doit aussi déclencher un audit flash, en rencontrant les collaborateurs immédiats, les collègues en dehors du service, la famille et en consultant l'ensemble des documents relatif à cette personne, des entretiens annuels aux courriels adressés, en passant par son CV, son cursus, ses bulletins de paye... pour comprendre les risques qui menacent d'autres collaborateurs* », poursuit-elle.

Car il faut tisser des liens collectifs là où des suicides ont renvoyé chacun à une profonde solitude. Immédiatement après les événements de 2007, PSA a mis en place un numéro vert, où des psychologues extérieurs écoutent les problèmes professionnels ou personnels. Idem chez EDF et dans plusieurs autres entreprises. « *Parallèlement, la direction générale doit communiquer soigneusement, en évitant une réflexion collective, qui implique*



Idé / Source : CNAAMTS • Salariés du régime général

Sur les 49 victimes concernées en 2008, 41 étaient des hommes. 25 se sont donné la mort sur leur lieu de travail et 5 en mission.

chologue en dehors de l'entreprise. Car les employeurs doivent joindre l'acte à la parole, sous peine de provoquer le désengagement des équipes en désarroi. Les groupes touchés ont lancé une mosaïque d'initiatives des cellules de veille aux boîtes aux lettres pour signaler la violence. Autant de mesures auxquelles s'ajoutent des DRH de proximité, davantage de médecins du travail ou la formation de managers à la détection de risques psychosociaux.

Enquête externe

Toutefois, comme l'explique EDF, qui a créé en 2007 un observatoire national de la qualité de vie au travail, « *nos mesures s'inscrivent dans la durée et portent sur l'ensemble des risques psychosociaux. Nous nous sommes penchés sur la façon dont les gens vivent leur vie au travail* », raconte Catherine Delpiron. Demain, France Télécom démarre une négociation sur le stress dans l'entreprise. Car les actions doivent aussi se décliner à long terme, à l'heure où les médias évoquent les suicides comme l'ultime aboutissement d'autres maux. « *Le seul élément non négociable est la performance. Mais cela ne doit pas empêcher l'entreprise de traiter le fond du problème en développant un management par l'équipe et la reconnaissance* », explique Gilles Verrier, directeur général du cabinet Identité RH.

Premier à essayer une tempête médiatique, Renault s'est remis en question pendant plusieurs mois. Le constructeur, comme PSA, a commencé par commander, pour une enquête externe pour comprendre, identifier les facteurs de stress et agir dans le temps. « *C'est un préalable indispensable*, estime Pierre Nicolas, responsable CGT du Technocentre de Renault. *La dimension humaine est complexe. Et une entreprise dispose d'éléments disparates mais n'est pas armée pour faire le lien entre sa politique, ses choix éditoriaux, ses décisions stratégiques et ses salariés au quotidien.* »

Ces mesures ont un coût. Sur deux ans, Renault dispose d'un enveloppe de 10 millions d'euros. L'enquête a déclenché une profonde réorganisation du travail, notamment au bureau d'études : effectifs supplémentaires, nouvelle répartition des tâches, horaires modifiés, personnes dédies à l'évaluation de la charge de travail. « *Et puis il y a eu des changements fondamentaux de culture d'entreprise. Depuis mars 2008, il n'y a plus eu de suicides au Technocentre. Au début, c'était un bras armé avec la direction, se souvient le syndicaliste. Mais elle a pris conscience qu'elle était doublement utile, les risques sont amoindris et l'efficacité économique de l'entreprise s'est accrue.* »

LAURAURANCE NKAOU