

INTERVIEW

JEAN-CLAUDE DELGENES EXPERT EN PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

« *Lorsqu'il y a médiatisation, il y a risque de passage à l'acte* »

Expert et spécialiste de la question des suicides chez Technologia, cabinet spécialisé en évaluation et en prévention des risques professionnels et de l'environnement, Jean-Claude Delgenes a traité avec son équipe une cinquantaine de dossiers, notamment ceux liés aux drames intervenus au technocentre de Renault à Guyancourt, chez EDF ou encore chez Total. Il vient d'être missionné à France Télécom et travaille actuellement sur un audit, commandé à Technologia.

Vous avez travaillé sur les trois suicides intervenus sur le technocentre de Renault entre octobre 2006 et février 2007. Vous effectuez actuellement un audit chez France Télécom. Quelle analyse en tirez-vous ?
Il est impossible pour moi d'évoquer sur le fond dès maintenant le cas de France Télécom. Le travail



Jean-Claude Delgenes.

amorcé est récent, puisque Technologia a remporté l'appel d'offres le 18 septembre. En revanche, en ce qui concerne le technocentre de Renault, où nous avons mené un audit pendant sept mois, il est clair que la fragilisation des salariés était liée, entre autres, à une mauvaise

répartition de la charge de travail, certains salariés ayant beaucoup trop et d'autres, eux aussi en souffrance, pas assez, à une organisation matricielle de l'entreprise difficile à décrypter. Certains travailleurs dépendaient de plusieurs responsables et étaient tenus de répondre parfois à des injonctions contradictoires, une situation psychologiquement très éprouvante. Au final, avec 31,2 % des salariés (cadres et ingénieurs) sous tension, le niveau des risques psychosociaux y était alors élevé.

Quelles recommandations avez-vous émises chez Renault ?

A l'issue de notre audit, une commission mixte paritaire associant membres de la direction, du service de santé au travail et des syndicats a été mise en place et nous-mêmes avons avancé près de 50 propositions très concrètes, en

particulier le fait que les DRH soient plus proches du terrain, que l'organisation de la gestion des parcours professionnels soit revue, etc. En ce qui concerne France Télécom, nous effectuons le bilan des études déployées depuis 2008. En matière de communication interne, nous allons donner la parole aux 102.000 salariés avec un questionnaire qui sera lancé le 19 octobre. Ils doivent se faire entendre.

Y a-t-il des points communs entre les deux entreprises ?

Le « background » des salariés y est très différent. Cela fait longtemps que n'existe plus chez Renault la culture historique de la régie. Alors que, chez France Télécom, on dénombre encore un grand nombre de fonctionnaires. Cela posé, il est clair que des points communs existent : nous sommes dans une économie

mondialisée où, pour les managers, un des moyens pour se maintenir dans la compétition est de faire parfois appel au surinvestissement des salariés. Ils s'installent pour finir dans une logique de réactivité permanente.

La direction de France Télécom a justifié à plusieurs reprises son silence, lorsque a démarré la vague de suicides, par la crainte de susciter une contagion. Le risque est-il réel ?

Bien sûr. On sait que lorsqu'il y a médiatisation, il existe un risque réel de passage à l'acte : les salariés plongés en pleine détresse psychologique voient s'ouvrir une porte à laquelle ils n'auraient pas pensé, discernant dans cet acte une solution pour eux-mêmes.

Comment analysez-vous l'attitude des médias face

à la crise traversée par France Télécom ?

Les médias ont rendu compte d'une situation très difficile. Fallait-il parler des suicides au travail ou les taire ? C'est une véritable question. Car, si on n'en parle pas, ils risquent de se poursuivre. Mais, à un moment donné, il faut savoir lever le tabou et en parler, car cela permet de faire progresser la prise de conscience collective et de mettre en œuvre des solutions constructives. Mais sans pour autant jeter en pâture la vie des victimes et donner à des personnes en profonde souffrance psychique de quoi élaborer des scénarios morbides. Ce qui suppose une certaine retenue.

Certains ont pourtant évoqué un acharnement médiatique.

Il y a eu quelques maladroites. Mais c'est tout.

PROPOS RECUEILLIS PAR V. R.