

Procès France Télécom : « Ces suicides ont eu valeur d'alerte »

Deux sociologues et un psychiatre ont exposé vendredi, devant le tribunal correctionnel de Paris, la spécificité des suicides au travail

Au quatrième jour d'une audience prévue pour durer deux mois et demi, les débats du procès France Télécom ont pris, vendredi 10 mai, une allure de colloque. Ces moments-là laissent un sentiment ambivalent. On peut les voir comme un dévoiement du procès pénal, qui s'éloignerait ainsi de la seule mission qui lui incombe : examiner des faits et déterminer s'ils constituent, ou non, le ou les délits reprochés aux prévenus.

On peut aussi considérer l'enceinte judiciaire comme le cœur battant de la société et le réceptacle des grands débats qui l'animent. Par la place de monument national que l'entreprise France Télécom a longtemps occupée, par l'ampleur et les conséquences tragiques de la mue qu'elle a opérée, par l'écho profond que cette crise a rencontré et rencontre encore aujourd'hui dans le pays, ce procès valait bien quelques heures d'échappée hors du champ pénal.

Elles ont été offertes par trois témoins cités à l'initiative des parties civiles, les sociologues Michel Gollac et Christian Baudelot et le psychiatre et psychanalyste Christophe Dejourn. Tous ont en commun d'avoir consacré une large partie de leurs travaux au monde du travail et particulièrement à la question de la souffrance au travail.

L'appellation controversée de « vague de suicides » chez France Télécom a été soumise au premier, qui a longtemps dirigé le laboratoire de sociologie quantitative du Centre de recherche en économie et statistique. Plusieurs voix se sont en effet élevées pour contester cette interprétation en rappelant que le nombre de suicides observés parmi les agents de France Télécom entre 2007 et 2010 est inférieur ou égal à la moyenne nationale des cas d'autolyse, et qu'il est surtout statistiquement moins important que ceux relevés au début des années 2000.

Ces comparaisons ont notamment été mises en avant par le sociologue Gerald Bronner qui, dans son essai *La Démocratie des crédules* (PUF, 2013), dont chaque avocat de la défense exhibe un exemplaire à l'audience, dénonce les approximations statistiques de la presse ayant nourri la thèse d'un « management meurtrier » chez France Télécom.

« Déstructuration des collectifs »
S'il n'a pas repris à son compte l'expression de « crise » ou de « vague » des suicides, Michel Gollac a relevé qu'au moment de la mutation à marche forcée de France Télécom, « toutes les conditions étaient réunies pour qu'ils se produisent : l'attachement et l'identification des agents à une entreprise qui avait permis leur promotion sociale, un conflit de valeur, un défaut de reconnaissance ».

Plus que la hausse des suicides, c'est surtout leur baisse à partir de 2010 qu'il faut retenir, souligne-t-il : « Elle ne s'explique que par des éléments extérieurs, à savoir le changement de la politique de l'entreprise. Ces suicides ont eu, entre autres motivations, une valeur d'alerte. Et le fait est que ces appels ont été entendus et qu'ils ont entraîné un changement. » Les morts de France Télécom relèvent donc bien, selon lui, de la catégorie des « suicides au travail ».

Pour le psychiatre Christophe Dejourn, ceux-ci sont « un indicateur de la destruction du monde social. Les gestionnaires ont introduit des méthodes qui ont tou-

talement changé les conditions de travail. La plus dangereuse a été celle de l'évaluation individualisée des performances. Elle a dégénéré en chacun pour soi où tous les coups sont permis, et elle a produit une déstructuration des collectifs. La peur et la solitude se sont installées au travail ».

S'appuyant sur les cas qu'il a étudiés au sein de plusieurs entreprises, le psychiatre observe que « ce ne sont pas les paresseux, les tire-au-flanc qui se suicident, mais les plus impliqués. En cas de mise au placard, leur ardeur au travail peut se retourner en une véritable menace pour leur état psychique ». Christophe Dejourn distingue plusieurs formes de suicide au travail, parmi lesquelles celle liée à une « souffrance éthique » : « La souffrance commence quand j'apporte mon concours à des actes que je désapprouve moralement. »

Parmi les agents de France Télécom qui ont mis fin à leurs jours, rappelle-t-il, plusieurs vivaient mal leur affectation dans des agences commerciales ou sur des plates-formes téléphoniques, où ces fonctionnaires avaient le sentiment de devoir faire de la vente forcée, une pratique en rupture avec leur culture du service public. « Un suicide est toujours adressé », a confirmé le

« On n'imité pas le suicide d'un autre, mais son exemple peut inciter à donner le même signe à sa mort »

CHRISTIAN BAUDELLOT
sociologue

sociologue Christian Baudelot. Quand il se produit sur le lieu même du travail, il traduit une « volonté évidente de la part de la victime d'indiquer le lien fort entre le suicide et l'endroit où il a été commis ». Même si le travail « n'est jamais la cause unique et principale d'un suicide, il est "en cause" : C'est une sorte de suicide vindicatif, vengeur ».

Forme de déni

Si l'entreprise ne répond pas à cette « adresse » et manifeste une forme de déni en refusant de voir dans ce geste autre chose que l'expression d'une souffrance personnelle, elle aggrave le malaise social, estime le psychiatre et le sociologue. « Elle indique par là la volonté de ne rien changer et fait tomber une chape de

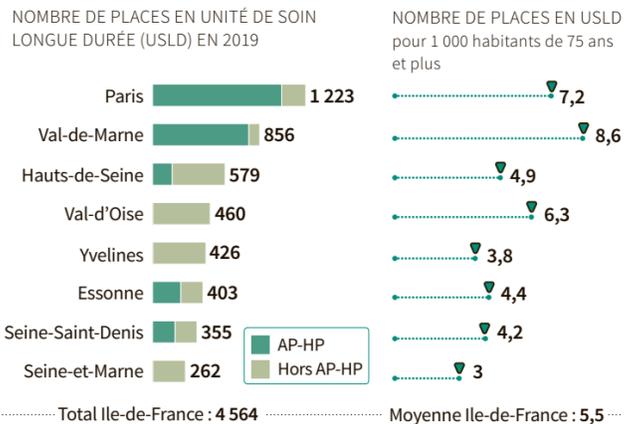
plomb sur ceux qui restent », dit Christophe Dejourn. A cet égard, les cellules d'écoute mises en place par la direction des ressources humaines de France Télécom après la vague de suicides lui apparaissent « comme un caillou sur une jambe de bois. Elles soignent la douleur, elles n'enlèvent pas le mal ».

« Dans le bâtiment, lorsqu'il y a un accident mortel, on arrête le chantier. Pourquoi ne le fait-on pas dans une entreprise après un suicide ?, s'est interrogé le psychiatre Christophe Dejourn. Un seul suicide mérite que l'on s'attaque à l'amélioration des conditions de travail. »

En réponse à l'argument évoqué par l'ex-PDG Didier Lombard sur la part de l'amplification médiatique dans les suicides chez France Télécom, Christian Baudelot a déclaré : « Ce n'est pas la publicité qui conduit au suicide. » Ceux qui passent à l'acte le font « parce qu'ils éprouvent eux-mêmes les mêmes souffrances qui leur font préférer la mort à la vie. On n'imité pas le suicide d'un autre, mais son exemple peut inciter à donner le même signe à sa mort ». En cela, a conclu le sociologue, « leurs auteurs ont tout de même réussi à transmettre un message. Leur suicide n'a pas été vain ». ■

PASCALE ROBERT-DIARD

Unités de soins de longue durée : la petite couronne mieux pourvue



Le CHU francilien se prépare à créer ses propres Ehpad

L'AP-HP veut pallier la diminution du nombre de lits en unités de soins de longue durée

Des maisons de retraite à l'enseigne « Assistance publique-Hôpitaux de Paris » (AP-HP) ouvriront-elles un jour en Ile-de-France? L'hypothèse est probable. Le CHU francilien rêve en effet d'apposer son logo au fronton de futurs établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad). « Nous ouvrons la réflexion sur la création d'une offre médico-sociale de type Ehpad dans le cadre de l'AP-HP », confie au Monde Pierre-Emmanuel Lecerf, directeur général adjoint de l'institution.

L'AP-HP prévoit une diminution de « 30 % à 50 % » des lits dans ses « unités de soins de longue durée » (USLD), d'ici 2024. Afin de pallier ces suppressions, elle parie sur la création d'Ehpad. Pour y parvenir, son intention initiale était de vendre des terrains qu'elle détient à Paris, dans le Val-de-Marne et la Seine-Saint-Denis à un opérateur public ou associatif.

Mais l'institution a manifestement changé son fusil d'épaule. Dans un texte de présentation du « nouveau schéma stratégique des USLD » adressé, mercredi 7 mai, aux chefs de service de ses hôpitaux, la stratégie affichée est claire : l'AP-HP « cherchera à rester partie prenante ou partenaire des Ehpad ». L'implication de l'AP-HP dans ces établissements « pourra prendre la forme soit d'une convention, soit d'un groupement de coopération sanitaire et médico-sociale », poursuit le texte.

« Double valeur ajoutée »

Les Ehpad « répondent à des besoins en croissance. C'est une filière dans laquelle les syndicats sont prêts à nous accompagner », souligne M. Lecerf, qui a pris soin de réserver la primeur de l'annonce de cette nouvelle stratégie aux représentants syndicaux lors d'une réunion au siège de l'AP-HP. « L'idée est intéressante, réagit Olivier Youinou, cosecrétaire général de SUD Santé. Toutefois, nous avons demandé à la direction de bien accorder ses violons pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté dans la démarche. Il ne faudrait pas que cette annonce soit un simple contre-feu pour nous faire avaler la pastille de la fermeture des lits USLD. »

A ce stade, la communauté des gérontes ne s'est pas prononcée.

« NOUS NE VOULONS PAS RECRÉER UNE OFFRE EHPAD MÉLANGÉE AUX LITS MÉDICAUX »

PIERRE-EMMANUEL LECERF
directeur général adjoint de l'AP-HP

Quelques voix s'élèvent toutefois : « L'AP-HP dit ne pas savoir s'occuper des vieux en USLD, mais elle est prête à gérer ses propres Ehpad ! On marche sur la tête », ironise Christophe Trivalle, chef de service à l'hôpital Paul-Brousse à Villejuif (Val-de-Marne).

Autre paradoxe : le CHU francilien s'est engagé, en 2013, à la demande de l'Agence régionale de santé de l'Ile-de-France (ARS), à fermer d'ici à 2020 les quelque 465 lits d'Ehpad ouverts depuis 2010 au sein de ses services de gériatrie. « Il ne s'agit pas de recréer une offre Ehpad mélangée à des lits hospitaliers, rétorque M. Lecerf. Mais d'inventer une nouvelle offre avec une double valeur ajoutée : les résidents auront la garantie d'être pris en charge dans nos hôpitaux en cas de pépin et l'assurance de prestations de bon niveau, accessibles financièrement. »

Reste à convaincre d'autres acteurs, dont les conseils départementaux, de participer au tour de table. « On ne se lance pas dans un projet qui va nous obliger à moins investir dans nos hôpitaux. Cette nouvelle filière Ehpad ne sera pas développée en prenant sur les crédits prévus pour l'hôpital. L'activité qui en découlera financera l'investissement », martèle M. Lecerf.

L'ARS souscrit aux orientations du projet de l'AP-HP. Elle s'engage par ailleurs à appliquer à ces futurs Ehpad le forfait le plus élevé de sa grille de financement. Ils auront les moyens de se doter de médecins coordonnateurs, de kinésithérapeutes, d'orthophonistes et d'une pharmacie interne. Les équipes soignantes seront plus étoffées que dans bien des établissements actuels, promet l'agence, qui devra donner son agrément avant toute pose de la première pierre. ■

B. J.

Watch Your Time*, premier magazine horloger en réalité augmentée

* DES MONTRES POUR TOUS LES TEMPS



Via notre application *Print Alive*, les pages interactives se mettent à vivre et vous plongent au cœur de l'univers des montres.

Prochainement dans les kiosques, diffusé avec **LE MONDE** du 16 mai daté vendredi 17 mai.

watchyourtime.com