

**Audition du 18 mai 2022, au procès en appel dit des suicides à France Télécom
De Pascale Abdessamad,
Assistante sociale du travail chez Orange, une des 118 parties civiles.**

(La présidente précise que Pascale Abdessamad est assistante sociale, titulaire d'un master de sociologie, et a participé à l'Observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom)

(Texte sur lequel s'est appuyée l'audition.)

Madame la présidente, monsieur et madame les juges,

Je suis assistante sociale du travail à France Télécom-Orange, à Evry pendant 11 ans de 1986 à 1997, et à Tours depuis.

J'ai été entendue en première instance le 28 juin 2019.

Je souhaite m'exprimer à nouveau aujourd'hui, parce que c'est une rare occasion d'être entendue non seulement par la Justice, mais aussi, en tant que partie civile, par les prévenu.es assis ici ; *(regard vers la gauche où sont assis les prévenu.es)*

Parce que les avoir entendu.es, il y a deux ans, comme lors de ces premières auditions, me fait douloureusement réaliser à quel point la réalité qu'ils et elles relatent est loin de celle que j'ai vécue, ainsi que mes collègues.

Je souhaite soulever plusieurs points.

Partir en abandonnant les salariés en souffrance ?

Mon équipe de service social du travail n'était pas la seule à subir des pressions au départ. Chaque direction territoriale mettait en place un nouveau ratio d'effectif de salariés par assistante sociale, entraînant de facto des suppressions de postes. Je l'avais appris par les échanges sur notre liste courriel de toutes les assistantes sociales de l'entreprise, seul vestige de notre réseau professionnel. Une particularité dans la fonction publique : le service social du travail intervient aussi pour les fonctionnaires en arrêt maladie ou retraités, qui ne sont pas suivis par les services sociaux de la sécurité sociale. Or, ceux-ci n'étaient pas comptés dans le ratio.

Pour relayer à un autre niveau que le niveau local, Il n'existait plus d'assistante sociale nationale depuis 1991. En 2006, RAF a fait disparaître les Directions Exécutives Déléguées auxquelles les coordinations régionales d'assistantes sociales étaient adossées et auprès desquelles remontait notre veille sociale. Ces coordinations auront eu une brève existence de quelques années.

Or, nous étions confrontées à une charge de travail toujours plus importante, en nombre de sollicitations, en complexité. Par exemple ne serait-ce que pour retrouver les interlocuteurs internes pertinents dans les organigrammes mouvants, surtout pour les personnes en maladie, qui ne savaient plus quelle était leur unité, leur DRH. C'était la fiche de paie le point de repère.

C'était aussi une charge émotionnelle, à cause de l'impuissance dans laquelle nous étions trop souvent. Cependant, envisager quitter l'entreprise en pleine crise, devoir abandonner les salarié.es et fonctionnaires au moment où ils avaient le plus besoin de nous, étaient d'une grande violence éthique.

Je ne peux que me souvenir de la lettre de démission de mon collègue, le Dr Le Mot, ce médecin du travail à la longue carrière dans les Armées, qui n'était resté que 4 mois en fonction à Tours, qui évoquait le sentiment qu'il éprouvait d'abandonner les salariés.

Je vais parler du Lien entre santé de l'entreprise et santé de son personnel.

Lors d'une visite sur le terrain, Monsieur Wenes s'étonne du nombre d'applications informatiques utilisées par le vendeur : plus de 7 et plusieurs fenêtres ouvertes simultanément. Il trouve que c'est trop. Sur le plateau d'appels pro de mon secteur, c'est une quarantaine applications informatiques, dont une dizaine utilisée régulièrement et maîtrisée, et ... tâtonnement pour les autres. Outre la crainte de dépasser la durée moyenne de traitement, c'est une charge mentale importante et une appréhension à parfois mal faire son travail. C'est aussi ça l'opérateur intégré, où un seul no de téléphone répond à tous vos problèmes.

On entend souvent que performance économique et bien-être des salariés peuvent aller de pair. Oui, sauf qu'ils n'ont pas la même temporalité. Lorsque j'ai alerté un chef d'établissement du 12 sur les atteintes à la santé de plusieurs salarié.es, correspondant assez à « la névrose des téléphonistes », (documentée par le Dr Louis Le Guillant, en 1966), il m'a répondu qu'il n'avait constaté aucune baisse de la productivité, donc qu'il doutait qu'il y ait problème.

C'est aussi la remarque de M Wenes, lors des premières audiences de ce procès en appel. Pour lui, la performance économique est indicateur de bonne santé des salarié.es.

Or, c'est méconnaître le fait que le travailleur met d'abord en jeu sa santé pour mener à bien sa tâche. Je citerai comme exemple cette technicienne qui se déplace dans les petits centraux de campagne, où il n'y pas de toilettes. Je lui demande comment elle s'en débrouillait : « Je ne bois quasi rien le matin et rien dans la journée, comme ça, je suis tranquille...mais je me paye une cystite tous les ans. »

M Wenes soulignait l'intérêt du script pour les téléconseillers. Je me souviens de cette jeune intérimaire que je croise au sortir de son travail. « Avec ce script, ils nous lobotomisent. Vous avez un client énervé à la fin de la communication, et vous êtes obligé de lui dire la phrase : « Etes-vous satisfait de notre entretien ? ». Il va croire qu'on se moque de lui ! Heureusement que je finis mon année d'intérim ! Les fonctionnaires, les pauvres, ils sont obligés de rester jusqu'au bout ».

Des risques « imaginaires »

(là, pause avant d'enchaîner, montée inattendue de l'émotion, gorgée d'eau avant de reprendre)

Je voulais revenir sur le suicide de Patrick Pinault, en février 2008, dans le central d'Amboise. Ce technicien Entreprise s'est pendu suite à une suspension de permis. Monsieur Lombard l'a évoqué en audience du 7 mai 2019, et l'a expliqué par un drame familial. La lettre de la veuve, elle, évoque les pressions sur la facturation – sur lesquels les techniciens étaient objectivés - l'augmentation de son temps de travail, la consultation des appels le dimanche pour préparer son lundi, sa crainte d'être muté en plateau d'appels. La veuve n'a pas obtenu reconnaissance de ce suicide en accident de service. Monsieur Lombard a qualifié ce suicide d'« absurde », car ce que ce technicien craignait – aller sur une plateforme d'appels téléphoniques – était imaginaire, n'avait aucune réalité puisqu'on pouvait aménager son poste. Ses collègues, lorsqu'ils se sont exprimés auprès du CHSCT, ont fait part de la même appréhension, en cas de perte de permis.

Le psychisme ne fonctionne pas seulement avec des éléments de la réalité : il anticipe avant que l'événement se réalise, et agit en fonction de ce qu'il « imagine ». Ce n'est pas parce que Monsieur Lombard ne comprend pas, que ce suicide est absurde : il suit une logique tragique à laquelle notre PDG est resté imperméable.

Monsieur Wenes s'étonnait de ce que des salariés issus d'entreprises qui avaient fusionné, se souvenaient encore, 10 ans plus tard de qui venait de quelle entreprise. La vie au travail est une vie pas seulement de production de biens et de services, c'est aussi une vie de socialisation et une vie intime, où se construit la santé psychique dans l'accomplissement d'une œuvre. La mémoire y est cruciale, que ce soit dans les gestes de travail ou dans les souvenirs. C'est elle qui permet d'anticiper. C'est elle aussi qui réactualise des traumatismes plus anciens non résolus, et dont les effets peuvent apparaître longtemps après

Lorsqu'en 2017, Michel Viallet, technicien Entreprise lui aussi, à Chartres, sort d'une réunion avec le responsable de projet de l'agence Entreprise, et dit « C'est le retour des années noires. », ce sont des souvenirs de 10 ans avant qui l'assaillent. Il ne le supporte pas. Il se suicide dans le week end.

Ça s'est passé dans ma direction. Ses événements m'ont beaucoup marquée, car ils m'ont fait réaliser la gravité de l'énorme fossé entre mes partenaires internes et moi, en tant que professionnelle de service social.

Des ajustements impossibles lorsque tout est géré à partir de l'individu

Pour affronter la tempête décrite par M Lombard, les dispositifs mis en place, Espace développement, cellules d'écoute, s'appuyaient sur des solutions conçues individuellement. Chacun devait trouver « son projet professionnel », son point de chute en cas de suppression de poste, négocier sa prime de départ sans autre référence que de 0 à 24 mois de salaire. Les fonctionnaires n'ont, pour la-plupart, aucune expérience de négociation en matière de rémunération, et se réfèrent aux garanties collectives de leur statut. Là, aucune référence

collective. Consigne était donné de ne pas divulguer le montant des primes obtenues, entretenant ainsi une gêne entre les collègues concernés, dans le climat délétère, pouvait devenir défiance. La raison donnée était que la prime était personnalisée en fonction de la situation de chacun, et ne pouvait donc pas être comparée.

Je souligne qu'elle était évaluée en fonction de la situation personnelle et familiale, et que cela amenait les salarié.es et fonctionnaires à dévoiler leur vie familiale pour argumenter du besoin d'accompagnement de leur départ. Je me souviens d'un CHSCT en 2011 qui examinait le contexte d'une tentative de suicide d'une personne qui partait en TPS. Pour argumenter d'un certain montant de prime, elle dévoile, en fin de carrière, une situation lourde qu'elle avait toujours tenue à distance de son milieu de travail. C'est une expérience humiliante, que d'autres ont vécu aussi, et qui s'ajoute à la crainte de l'avenir.

J'ai bien entendu le souci de nos dirigeant.es de chercher des solutions adaptées à chacun.e, de manière personnalisée. C'est oublier qu'un des besoins humains fondamentaux, c'est de faire société, c'est de se sentir dans un collectif.

Pour l'illustrer, voilà ce que me confiait une assistante sociale, d'origine libanaise, au sujet du harcèlement moral qu'elle et ses collègues avaient subi dans l'institution où elle travaillait : « Je me suis sentie plus mal que pendant la guerre... Dans les caves, sous les bombes, on était ensemble. Ça change tout. » Dans le cas des bombardements sur Beyrouth, c'est le fait de vivre collectivement une épreuve qui la rendait plus supportable personnellement. C'est ce dont a été privé le personnel de France Télécom

L'empathie, un terme galvaudé

Mon métier, c'est d'abord de prendre en compte les humains dans toute leur complexité, intime, culturelle, économique et sociale. Et, ensuite, de concevoir des dispositifs d'aide ou de mobiliser ceux qui existent, et les accompagner, en ajustant selon les résultats obtenus ou les nouvelles attentes.

Il ne s'agit pas d'être « humaine », dans le sens commun qu'ont utilisé parfois les prévenu.es, ou qu'ils ont démontré, au travers des relations interpersonnelles professionnelles.

Ce n'est pas parce qu'on est soit même humain, c'est à dire capable d'émotions, de sentiments, qu'on est capable de comprendre le fonctionnement humain et social.

L'empathie, ce n'est pas se mettre à la place de l'autre, à partir de ce qu'on est soi-même. C'est se mettre à la place de l'autre en intégrant ce qu'on sait de sa culture, de son histoire, de son environnement, de sa santé.

D'où la nécessité d'irriguer la formation d'assistante sociale par les sciences humaines, ces sciences qualifiées de molles avec dédain par les avocat.es de la défense. Ma formation de base d'assistante sociale, 3 ans d'études et de stages, après le bac, c'est du droit, de l'économie, de la sociologie, anthropologie, psychologie, et, à mon époque encore, beaucoup de sciences médicales. Elle est complétée par une formation continue pour exercer en entreprise.

Pour la cellule d'écoute, quelques jours de formation de ses membres suffiront pour entendre les souffrances des salarié.es. Ces RH, managers, cadres supérieurs, pensent être formé.es et ils et elles banalisent l'expertise du service social du travail. Je ferai l'analogie entre ses formations et les conseils du pharmacien qui encourage M Bovary, simple médecin, à opérer un pied bot. Les suites opératoires seront l'amputation.

C'est à la fois dans le lien avec l'entreprise qui m'employait et exerçait des pressions pour des départs, et à la fois au cœur même de mon exercice professionnel que cette période m'a atteinte.

Ce qu'attendent de nombreuses parties civiles, comme dans bien d'autres procès pénaux, c'est, a minima, un effort de compréhension de la part des prevenu.es.

Parmi les questions posées par la Présidente de la Cour :

- Vous avez été informée des suicides de M Amelot et (?) ?
- Je n'en ai pas été informée dans le cadre de mon activité d'assistante sociale du travail, bien que ce soit en Normandie, c'est-à-dire dans la même Direction que moi. Je les ai appris par l'Observatoire du stress et des mobilités forcées, aux travaux duquel je participais. C'est par le canal syndical que nous avons les remontées des suicides et tentatives de suicides.
- (Autre question de la Présidente au sujet de l'Observatoire)
- Sans cet Observatoire, j'aurai fait comme le Dr Morel. (audition précédente du Dr Morel, qui a démissionné pour sauvegarder sa santé)

Question posée par un avocat de la Défense :

- Une question, même si cela ne concerne pas la période de prévention (2007-2008), vous avez évoqué le Dr Louis Le Guillant...en 1966 ?
- Oui, les agents du 12 venaient des Ateliers et Garages (erreur ; en fait, du centre National d'Approvisionnement des Télécoms), et la reconversion était réussie. Les troubles dont ils me parlaient étaient liés à leur nouveau métier. C'était le fait de ne plus se souvenir où était garée leur voiture en sortant du travail, une perte des repères spatiaux, ou encore de répondre « France Télécom, Bonjour » en entendant la sonnette de leur domicile. Plus des troubles du sommeil. Ce ne sont pas des symptômes nouveaux, mais je voulais souligner que le chef de centre n'a pris mon alerte au sérieux au motif que les indicateurs de production étaient bons. Et la même réflexion dans la bouche de M Wenes m'a remémoré cette anecdote.