

France Télécom : « les entreprises et les administrations publiques n'ont pas tiré la leçon »

30 septembre 2022 [Maïa Courtois](#)

Ce vendredi, la Cour d'appel rendra son jugement suite au procès des responsables de France Télécom (ex-Orange). Le 20 décembre 2019, l'entreprise avait été condamnée pour trois années de « harcèlement moral institutionnel » ayant engendré de la souffrance au travail et poussé plusieurs salariés au suicide. Six dirigeants reconnus coupables, dont l'ex-PDG [Didier Lombard](#), ont fait appel et été jugés mi-mai 2022. Dans l'attente de ce verdict imminent, entretien avec Michel Lallier, président et co-fondateur de l'association ASD-Pro (Aide aux victimes et aux organisations confrontées aux Suicides et Dépressions professionnels) qui s'est constituée partie civile au procès en appel des dirigeants de France Telecom. Cet expert syndical santé raconte tout le chemin qu'il reste à faire pour une véritable reconnaissance de la souffrance psychique liée au travail.

Le procès de France Télécom débuté en 2019 avait porté une lumière crue sur les conséquences d'une organisation du travail délétère. Constatez-vous, depuis lors, l'instauration de garde-fous dans les modèles de restructuration et de management mis en place ? Ou au contraire, assiste-t-on à davantage de brutalité ?

Malheureusement, les entreprises et les administrations publiques n'ont pas tiré la leçon de ce procès. Les restructurations des grandes entreprises, les plans de suppression d'emploi successifs qui se déroulent dans la fonction publique, sont menées tambour battant, à peu près dans le même style qu'à France Telecom. Or, les mêmes causes produisent les mêmes effets. Le nombre de personnes en souffrance au travail et de suicides en lien avec le travail ne cessent d'augmenter. Une étude de Santé Publique France, publiée fin 2021, passe au crible près de 1300 suicides : elle [conclut que quasiment 10 % des suicides sont liés au travail](#).

Et ces données sont en hausse constante. Même si elles ne sont pas toujours faciles à mesurer. Prenez le [dernier rapport annuel de la caisse nationale d'Assurance maladie](#) : en 2020, elle a reconnu plus de 1 400 maladies psychiques en lien avec le travail*. Si on

remonte dix ans en arrière, il devait y en avoir 50... La souffrance au travail augmente. Le procès France Telecom n'a pas mis un frein à tout ça.

Le principal combat de votre association est la reconnaissance de la souffrance psychique – et des actes qui en découlent, comme les tentatives de suicides -, en maladie professionnelle et en accidents du travail. Pourquoi cette reconnaissance est-elle si importante ?

D'abord, parce qu'il faut nommer la souffrance des gens. Ne pas reconnaître officiellement que c'est le travail qui les fait souffrir, c'est les renvoyer à des causes personnelles, les rendre responsables, eux ou leurs proches, de cette souffrance. Reconnaître que sa souffrance est liée à son travail, c'est faire un pas vers sa guérison. Lorsqu'une personne a un cancer professionnel, par exemple, le fait que la Sécurité sociale reconnaisse le lien au travail va l'aider ; mais ne va pas la guérir de son cancer. En revanche, nommer la responsabilité peut réellement aider à se reconstruire quand on a une maladie psychique.

Ensuite, c'est important parce qu'à chaque accident du travail ou maladie professionnelle reconnue par la Sécurité sociale, l'employeur va payer une surcotisation. Et on sait bien que pour contraindre l'employeur à faire de la prévention sur ces sujets, il faut le toucher au porte-monnaie.

Le taux de reconnaissance en accident du travail ou en maladie professionnelle n'a-t-il pas évolué, depuis l'affaire France Télécom ?

La Sécurité sociale reste sur des postures obsolètes. Par exemple, pour reconnaître un accident du travail psychique, qui se manifeste par une tentative de suicide, un pétage de plombs, une crise de larmes ou autre, elle continue d'exiger un fait brutal, soudain, daté du jour de l'accident. Or, on a toute une jurisprudence qui affirme qu'un accident du travail comme cela peut être le résultat d'une somme de plusieurs événements : le caractère unique ou soudain n'est pas satisfaisant.

Ensuite, la Sécurité sociale continue d'estimer que pour qu'un accident soit imputable au service, il faut qu'il ait lieu sur le lieu de travail et *durant* le temps de travail. Or, nous avons suivi de nombreux dossiers où cela se passait sur le lieu de travail mais en dehors des heures de travail. Quelquefois, ça se joue même à dix minutes près. Récemment, on a eu le cas dans la fonction publique territoriale : un salarié a fait une tentative de suicide dix minutes avant sa prise de poste... Mais son employeur rejette la responsabilité, puisque ça a eu lieu en dehors des horaires...

Enfin, on constate que, depuis deux ou trois ans, les dossiers sont traités pour économiser du temps et des moyens. Selon les textes de la Sécurité sociale, pour tout accident grave comme un suicide ou une tentative, il doit y avoir une enquête ; et en parallèle, la sollicitation de l'avis du médecin de conseil. Or, aujourd'hui, on voit de plus en plus de dossiers transmis directement au médecin de conseil. Tout seul dans son bureau, il rend un avis ; et s'il estime qu'il n'y a pas de lien avec le travail, ça s'arrête là. En outre, il y a de moins en moins d'inspecteurs pour se déplacer afin de mener l'enquête. Aujourd'hui ils procèdent par téléphone ; ils ne vont presque plus sur le terrain voir les proches, les élus du personnel, les collègues...

Il faut changer les critères de reconnaissance. Ce qui implique de changer la loi, le code de la sécurité sociale et celui de la fonction publique.

Les salariés arrivent-ils de mieux en mieux, eux, à qualifier leur souffrance au travail ?

Lorsque des salariés nous sollicitent, ils nous disent lors du premier contact : « on est victimes de harcèlement ». Cela n'a pas changé. Il y a quinze ans, c'était déjà ce mot-là qui était prononcé au premier contact. On essaie ensuite de décortiquer avec eux : est-ce du harcèlement moral, ou y a-t-il d'autres choses derrière... Car tout ne relève pas du harcèlement. Il peut y avoir des organisations du travail pathogènes, mais pas forcément harcelantes. Ceci étant, les organisation du travail pathogènes engendrent, de plus en plus souvent, des formes de harcèlement. Nous le constatons avec le recours aux mobilités forcées, devenu très important, [notamment dans la fonction publique](#). Rappelons-nous que c'est France Télécom qui avait lancé ce type de schéma : on s'arrange pour faire tourner les gens un peu partout en France, afin de diminuer les effectifs.

Vous insistez beaucoup sur la fonction publique ?

Oui, parce que nous sommes très sollicités par des agents de la fonction publique. Bien plus qu'à nos débuts, en fait. Pas plus tard que la semaine dernière, j'ai témoigné dans le cadre d'un procès autour d'une tentative de suicide d'un cadre de La Poste. Un dossier avec mobilité forcée, placardisation : grosso modo, ce que l'on trouvait chez France Télécom. Dans les hôpitaux, c'est pareil. Dans certains ministères aussi.

Le plus grand obstacle qui demeure, c'est le déni de la part des employeurs, privés comme publics. Aujourd'hui, tout le monde a des plans de prévention des risques psycho-sociaux, monte des groupes de travail sur le sujet... Mais dès qu'il y a un suicide, dès que quelqu'un pète les plombs, tous les employeurs refusent d'y voir un lien au travail. En 15 ans d'existence, nous n'avons jamais vu une seule fois un employeur dire : ah oui, il faut peut-être examiner cette piste... Et ce n'est pas simplement un déni pour se protéger. C'est une stratégie du déni.

Dans la fonction publique, c'est flagrant. Parce que si l'administration reconnaît que les suppressions de poste ou les transformations structurelles causent une telle souffrance psychique, alors cela remet en cause les stratégies politiques à l'oeuvre. Surtout, on refuse d'établir le lien. Ce n'est plus seulement un enjeu économique comme dans les entreprises privées : le déni devient un enjeu politique.

****En 2020, le nombre d'avis favorables prononcés par les CRRMP (comités régionales de reconnaissance des maladies professionnels) en matière de maladies psychiques atteint 1441 cas. Soit 37 % de plus qu'en 2019. Cette hausse s'explique notamment par une augmentation entre 2019 et 2020 des dépressions (+ 41 %) et des états de stress post-traumatique (+ 39 %), souligne l'Assurance maladie dans son rapport annuel.***