

La souffrance au travail: des "cols blancs", acculés au suicide

Elle parle avec la voix étonnée de ceux qui, après un choc, doutent encore de ce qu'ils viennent de vivre. "Moi qui étais tonique et joviale, j'ai souvent eu envie de me balancer. Vouloir se suicider à cause du boulot, oui ça existe", dit Fabienne Godefroy, ex-salariée du groupe français La Poste.

Environnement hyper concurrentiel, pression sur les cadences de production mais aussi harcèlement... Les employés du secteur tertiaire en France sont de plus en plus exposés à des risques psychologiques, des difficultés que cherchent à prévenir des cabinets d'expertise et un "Observatoire du stress" en entreprise créé il y a quelques années pour alerter les pouvoirs publics.

Même si la France est l'un des pays au monde où les salariés sont les plus protégés par la loi et par des syndicats, notamment dans les grandes entreprises, la souffrance des "cols blancs" prospère depuis des années sous forme de dépression, arrêt longue maladie, épuisement professionnel ("burn out"), jusqu'au suicide.

Fabienne Godefroy, 41 ans, a subi deux ans de harcèlement moral et sexuel au sein de son agence à Toulouse (sud-ouest). Tombée dans une sévère anorexie - 30 kg perdus - et une forme de paranoïa, elle est en arrêt de travail depuis des mois et suivie de près par deux psychologues.

- "Une bête traquée" -

Se disant constamment observée par son chef direct et le supérieur de ce dernier, elle raconte leurs commentaires obscènes en réunion, les appels anonymes sur le même ton à son domicile. Ces harcèlements qui faisaient d'elle une "bête traquée", alors qu'elle devait "abattre du travail selon des méthodes américaines à vous dégoûter", l'ont fait sombrer.

Le "mal du travail" a brutalement été pris en compte en France en 2008-2009 lors d'une vague de suicides de salariés de l'opérateur historique France Telecom, aujourd'hui baptisé Orange. Au total, 35 personnes mirent fin à leur jour, parfois devant leurs collègues, sur le lieu de travail, laissant souvent une lettre d'adieu mettant en cause le management proche "de la terreur" ou le choc d'une mutation au mépris de leurs qualifications.

Ainsi, cet homme se jetant d'un pont après avoir été muté vers une centrale d'appels. Ou cette femme de 32 ans se défenestrant d'un immeuble parisien du groupe, quelques jours après qu'un technicien ait tenté de se suicider en se plantant un couteau dans l'abdomen en pleine réunion après avoir appris la suppression de son poste

"Avec l'arrivée d'une hyper concurrence et des contraintes de marché, les salariés ont été déstabilisés. Des méthodes managériales à l'américaine ou à la japonaise ont été appliquées à un public de fonctionnaires de façon un peu brutale", analyse Pierre Morville, porte-parole de l'Observatoire du stress. Pour la première fois en France, l'ancien patron de France Telecom de 2005 à 2010, Didier Lombard, et l'entreprise en tant que personne morale ont été inculpés pour harcèlement moral en juillet 2012.

Dix suicides ont encore eu lieu depuis le début de l'année, a alerté l'Observatoire du stress, composé de représentants syndicaux et d'un collègue scientifique.

Selon M. Morville, la féroce concurrence dans les télécoms et le plan de départs chez Orange (30.000 salariés d'ici 2020 sur un total actuel de 100.000 personnes), soit la plus grosse décreue d'une grande entreprise française depuis deux décennies, expliquent en partie le malaise dans ce groupe détenu à 27% par l'Etat, mais appelée à se comporter comme une entreprise privée.

- L'humain oublié -

Le phénomène n'est pas unique à la France, souligne l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail.

Selon une enquête de cette agence dans 31 pays européens publiée en 2013, le stress au travail est perçu comme un phénomène courant par plus de 50% des salariés. Causes les plus fréquemment citées: réorganisation ou insécurité de l'emploi, surcharge de travail, harcèlement.

"La souffrance physique autrefois liée au travail à la chaîne (en usine) a été transformée en une souffrance morale, plus intime. Auparavant, quand quelqu'un déprimait au travail, on ramenait ses problèmes à des facteurs individuels du style +sa femme doit le tromper+", analyse Pierre Morville.

Or, soulignent les experts, les problèmes ne sont pas d'ordre personnel mais "organisationnels". Pour les déceler, des "comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail" se mettent en place au sein des entreprises. Un "observatoire national du suicide" a aussi été créé en septembre.

Pour le directeur du cabinet d'expertise Technologia Jean-Claude Delgènes, le harcèlement moral, passible de deux ans de prison, comme le "burn out" "s'alimentent au même terreau, celui d'une organisation qui oublie les hommes et met des contraintes de plus en plus fortes en matière de pression, en matière de rentabilité...", surtout en temps de crise.

Il évoque ainsi des salariés "submergés de travail, qui pour atteindre les objectifs vont devenir des harceleurs".