

Face à la détresse des salariés, les numéros d'assistance psychologique font le plein.

Des employés au bout du boulot

Lumière basse et tamisée, bureau spacieux: la plate-forme d'appels de Psya, entreprise d'assistance psychologique par téléphone, n'a rien d'un call center comme on se l'imagine, genre cages à lapin. Dans cette pièce d'un grand appartement parisien, seules trois psychologues se partagent les appels de salariés en détresse. Thales, Accor, la Caisse d'épargne ou l'ANPE ont signé un contrat avec Psya. Leurs salariés disposent, 24 heures sur 24, d'un numéro vert pour confier leurs soucis au travail. Dernier client en date: Peugeot. Après les cinq suicides sur le site de Mulhouse, la direction a souscrit à un numéro gratuit. Psya se partage avec IAPR, l'autre leader du secteur, le marché florissant de la sous-traitance des troubles psychosociaux au travail. Créée en 1997 pour s'occuper des affections post-traumatiques des adhérents de mutuelles, la structure réalise désormais la



«Les signes existent si on sait les repérer»

Jack Bernon est responsable du département santé et travail à l'Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail): «Créer des espaces de dialogue est toujours une bonne chose. Notamment après un drame, comme un suicide, où l'on attend un geste du corps social. Un numéro vert ou une cellule d'écoute psychologique peut donc constituer un début de réponse. Mais il faut également repérer, en amont, les situations de souffrance. Jusqu'à présent, les entreprises se sont limitées à des indicateurs standards, du type accidents du travail ou maladies professionnelles. Or, les signes existent si on sait les repérer et les analyser. Les gens qui se plaignent

re auprès des entreprises. «Il y a une évolution culturelle, explique Patrick Charrier, responsable de la plateforme. Le harcèlement, les suicides, le stress sont de plus en plus médiatisés et les entreprises sont démunies.» Pour quelques euros par salarié, l'établissement client bénéficie ainsi d'un forfait annuel auprès du centre d'appel et d'un numéro propre à diffuser auprès de ses employés. Chaque appel est anonyme, mais le numéro permet de repérer l'entreprise à laquelle le salarié appartient. Un rapport est ensuite remis à l'employeur sur le nombre d'appels et le type de plaintes. «Tout ce que le psy peut glaner comme renseignements au cours de l'entretien est intégré à un questionnaire. Mais nous ne sommes pas là pour régler les problèmes. Nous ne faisons pas de psychothérapie par téléphone», prévient Richard Lavergne, responsable des relations avec les entreprises chez Psya.

Burn-out. S'il le recours à un psy est aujourd'hui moins tabou, aller le voir physiquement reste encore problématique, notamment pour les ouvriers. «Au téléphone, c'est plus anonyme, les gens se lâchent plus facilement», témoigne Laure Arnould, 34 ans, psychoclinicienne sur la plateforme. «Certains nous interpellent sur des problèmes strictement privés, mais que nous traitons aussi.» Le gros des épanchements



Locaux de Psya, hot-line venant en aide aux salariés

reste cependant d'ordre professionnel et, selon Laure Arnould, si les plaintes abordent le harcèlement, le stress ou les collègues, tout ou presque se résume, au final, à la question de la reconnaissance au travail.

Responsable d'IAPR, la concurrente, Jacques Rondeleux voit lui aussi «le marché se développer de plus en plus». Thèmes phares : le stress aigu, le burn-out (l'épuisement à la tâche) et, ces derniers temps, le suicide. Mais il reconnaît que «ces appels ne permettent pas de régler le problème». Même méfiance côté syndical. «On a rien contre, mais ça ne suffit pas. On préférerait la création d'une écoute psychologique de proximité», explique Robert Calvet, délégué syndical CFDT de Peugeot, à Mulhouse. Patrick Ackerman, délégué Sud à France Télécom, a mis en ligne un observatoire du stress sur Internet, à l'usage des salariés. Selon lui, l'engouement pour les numéros verts représente avant

tout «un marché lucratif pour certaines boîtes, mais qui restent coupées de la réalité du terrain». **Désaveu.** Et cette externalisation de la souffrance au travail déstabilise certains médecins

du travail. «Les gens peuvent venir nous voir, nous sommes payés pour ça, confie François Becker, l'un d'entre eux. Si je travaillais dans une entreprise ayant mis en place un numéro vert, je le prendrais comme un

désaveu.» Reste que certains syndicats, comme la CGC et la fédération CFTC de l'éducation, ont eux-mêmes souscrit un numéro vert pour leurs adhérents. ◀

LUC PELLON

L'absentéisme, comme les arrêts de courte durée, sont également de bons indicateurs. Ils sont significatifs d'un besoin de se ressourcer, de souffler. Il y a aussi des salariés qui cherchent à éviter une réunion ou à ne plus aller en formation. Il faut former les différents acteurs de la prévention dans l'entreprise à la détection de ces éléments de fond. Ce qui ne dispense pas la direction d'un traitement collectif de ces situations... L'entreprise est un lieu social, pas uniquement un lieu de production.»

recueilli par L.Pa

Ouverture, ce matin, d'une conférence sur les conditions de travail rue de Grenelle.

Le ministre travaille à ne froisser personne

Des quatre conférences sociales lancées dès son élection par Nicolas Sarkozy, celle sur les conditions de travail, qui s'ouvre ce matin rue de Grenelle sous l'égide de Xavier Bertrand, s'annonçait comme l'une des plus consensuelles. Le thème était a priori moins sensible que celui du pouvoir d'achat ou du contrat de travail. Deux actualités ont montré qu'il n'en était rien.

La première est la série noire de suicides qui, dans l'automobile ou la grande distribution, vient de donner un coup de projecteur dramatique sur le quotidien de nombreux salariés, également les cadres, pour qui le stress et l'obsession de la performance peuvent être aussi mortels que

l'effondrement d'un échafaudage dans le bâtiment. La seconde est la négociation sur la pénibilité au travail, qui patine depuis des mois. Le Medef traîne des pieds pour reconnaître la responsabilité des employeurs en la matière. Tandis que les syndicats font monter les enchères en vue du rendez-vous de 2008 sur les retraites, dont un des enjeux est justement la prise en compte de l'usure au travail pour fixer l'âge de départ.

En confiant à Gérard Larcher le soin de préparer cette conférence, le Président espérait déminer le terrain. Et c'est ce qu'a fait depuis deux mois l'ancien ministre délégué à l'Emploi, que les syndicalistes surnomment «monsieur bilatérales»,

en multipliant les rencontres en tête à tête et les réunions préparatoires. Mais il a peut-être trop calmé le jeu. «Le document de synthèse qu'il nous a remis est un catalogue de bonnes intentions, explique Pascale Coton, vice-présidente de la CFTC, mais toutes les propositions un peu audacieuses ont disparu, comme si l'on avait voulu éviter de froisser les patrons de PME, qui rejettent tout ce qui pourrait les contraindre.» «Tout est ouvert», se défend-on au ministère du Travail, où l'on précise que la note de Gérard Larcher n'est qu'une base de discussion. Et quelle devrait déboucher ce matin sur des propositions concrètes. ◀

FRANÇOIS WENZ-DUMAS