



HAL
open science

Le traitement médiatique des suicides à France Télécom de mai-juin à mi-août 2009 : la lente émergence de la responsabilité du management dans les suicides en lien avec le travail

Alain Rabatel

► To cite this version:

Alain Rabatel. Le traitement médiatique des suicides à France Télécom de mai-juin à mi-août 2009 : la lente émergence de la responsabilité du management dans les suicides en lien avec le travail. *Studia Universitatis Babeș Bolyai - Studia Philologia*, 2010, LV (1), pp.31-52. <halshs-00499666>

HAL Id: halshs-00499666

<https://shs.hal.science/halshs-00499666v1>

Submitted on 12 Jul 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

LE TRAITEMENT MÉDIATIQUE DES SUICIDES À FRANCE TÉLÉCOM DE MAI-JUIN À MI-AOÛT 2009: LA LENTE ÉMERGENCE DE LA RESPONSABILITÉ DU MANAGEMENT DANS LES SUICIDES EN LIEN AVEC LE TRAVAIL

ALAIN RABATEL¹

ABSTRACT. *The treatment by the media of the suicides at France Telecom: the slow emergence of management responsibility in suicides linked to work.* This article analyses the media cover of the suicides at France Telecom. The corpus corresponds to a particular “discourse moment”, from May-June 2009 until mid-August 2009. The media cover is limited to a confrontation between points of view which neutralise one another. The article reveals three enunciative scenographies of the event which weigh on the manner it is understood, the management minimising its responsibilities and putting forward the argument of a lack of direct causality between work and suicide, while the unions don't pose the question of responsibilities in such terms. The encounter represented from the outside fuels the collective imagination of a role play and maintains the idea that for such dramas, the responsibilities are impossible to determine. The article then returns to the links between the suicides and other phenomena related to social suffering at work, showing how the press assumes its responsibilities by going beyond emotion and the pure and simple account of conflicting positions.

Keywords: enunciative scenography, external representation, neutralisation of conflicting positions, emotion, responsibility

Cet article procède à une analyse textuelle de discours (Adam 2005) de la couverture médiatique des suicides à France Télécom, qui, par leurs répétitions, ont défrayé la chronique médiatique en 2008 et 2009, en s'attachant à la façon dont les suicides sont présentés, dont les causes sont rapportées et représentées, dont les responsabilités sont établies. Etant donné la nature profondément politique de ces affaires – même si cette dimension politique mettra du temps à émerger –, l'analyse de discours à laquelle on procédera ne se bornera pas à une pure et simple description sémio-linguistique des positions des acteurs de l'événement, elle revendiquera elle-même une dimension politique à travers la poursuite d'une réflexion, déjà amorcée ailleurs (Rabatel 2006, 2008, 2009), sur la responsabilité

¹ Professeur de Sciences du Langage à l'Université Lyon 1-IUFM, chercheur au laboratoire ICAR (UMR 5191, CNRS, Université Lyon 2, ENS-Lyon), alain.rabatel@ens-lyon.fr. Il est spécialiste de l'énonciation, et notamment des questions de points de vue et de discours représentés.

énonciative et sur la responsabilité éthique et citoyenne des journalistes à travers la façon dont ils rendent compte des problèmes de la collectivité, en allant au-delà du simple respect des règles de la déontologie journalistique. D'une certaine façon, cet ancrage politique est une manière d'hommage et de fidélité à la puissance critique initiale de l'analyse de discours française (Mazière 2005), qui tend parfois à s'émousser, et qu'on trouve encore chez Guilhaumou 1998, 2006 ou dans certaines publications en sciences sociales (Bonnafous et Temmar 2007).

Souignons-le d'entrée de jeu, les suicides qui traversent notre corpus sont loin de ne frapper que France Télécom, loin aussi de ne concerner que quelques groupes industriels ou commerciaux privés; ils touchent tous les secteurs professionnels, y compris le secteur public ou semi-public ainsi que les professions libérales, comme le montrent les archives du site de l'*Observatoire du Stress et des Mobilités Forcées de France Télécom*². C'est aussi ce dont témoigne la multiplication des œuvres artistiques qui, prolongeant de nombreux travaux d'experts, traitent de la dégradation des rapports sociaux en entreprise et dans les administrations publiques³, avec l'aggravation des phénomènes de solitude au travail, des situations de concurrence entre salariés: en témoignent les films *Ressources humaines* (Laurent Cantet), *Violence des échanges en milieu tempéré* (Jean-Marc Moutout) *La Question humaine* (Nicolas Klotz), *Rien de personnel* (Mathias Gokalp) – dont *Télérama* résumait le propos en écrivant que M. Gokalp «dissèque le monde de l'entreprise livré à la brutalité du management» et «s'empare d'une question qui dérange: pourquoi les salariés deviennent-ils leurs propres bourreaux?» (*Télérama* 16-9-2009)

La triste répétition de ces suicides en série (environ une quinzaine, vers mai-juin 2009), le fait qu'ils interviennent dans le même groupe, et, parfois, dans les mêmes agences, pèse sur la médiatisation du phénomène, favorisant la construction d'une structure à épisodes qui est au cœur du processus de *story telling* (Salmon 2007), avec ses acteurs qui deviennent de plus en plus nettement identifiés, d'un côté la direction de l'entreprise, de l'autre les salariés. Cette structure à épisodes est évidemment très prégnante lorsqu'il s'agit de parler des problèmes récurrents des stars, d'évoquer des crises ou des conflits politiques (*e. g.* une campagne électorale), mais elle est en revanche beaucoup plus rare à propos des questions sociales, qui sont en général loin de bénéficier d'un tel traitement.

Notre corpus, qui se compose de plus d'une centaine d'articles de presse publiés durant l'année 2009 (dépêches d'agences, articles de la PQN, de la PQR, de

² Association co-fondée par les syndicats SUD-PTT, la CFE-CGC et l'UNSA, assistée d'un comité scientifique composé de sociologues, d'ergonomes et de psycho-thérapeutes, dotée d'un site: < <http://www.observatoiredestressft/org/> >. Cette association a joué un rôle moteur dans la médiatisation des affaires et dans le combat pour faire reconnaître la responsabilité de l'entreprise dans les suicides au travail et, plus largement, dans la dégradation de l'ensemble des relations sociales au travail.

³ Ce genre de management se répand partout en France, y compris dans l'éducation nationale, dans l'enseignement supérieur française et dans la recherche: voir Laval 2009, This Saint Jean et Saint Jean 2009 et Cassin 2009. Hélas, la France n'a pas le monopole de ce genre de dérives entrepreneuriales...

la presse quotidienne gratuite, de la presse spécialisée, des hebdomadaires et des sites WEB⁴) montre une évolution sensible du traitement des informations durant l'été 2009, en passant d'une confrontation globale des responsables de l'entreprise et des syndicats à une représentation qui multiplie les points de vue d'experts variés, de travailleurs, de responsables politiques, etc. Mais nous voulons centrer notre attention sur la période qui précède l'intensification de la couverture médiatique de ces affaires, et qui correspond à un autre *moment discursif* (Moirand 2007, Vénier, 2007), des mois de mai-juin de l'année 2009 jusqu'à début août, lorsque la succession des suicides oblige à une certaine couverture médiatique, sans toutefois prendre les formes qui émergeront en fin d'été et à l'automne – et qui feront l'objet d'une publication complémentaire dans *Questions de communication* 20.

On tentera dans un premier temps de présenter quelques grandes tendances de la représentation des suicides durant ces mois du printemps et du début de l'été 2009. On s'attachera notamment à dégager quelques unes des scénographies énonciatives qui mettent en scène l'événement et pèsent sur sa compréhension, la direction minimisant ses responsabilités et mettant en avant l'argument d'une absence de causalité directe entre travail et suicide, alors que les syndicats ne posent pas la question des responsabilités en ces termes. Ce face-à-face représenté en extériorité nourrit l'imaginaire social d'un perpétuel (et bien réel) combat des salariés et des patrons, mais surtout d'un jeu de rôles dont les positions antagonistes se neutralisent, tout en entretenant l'idée que sur des drames tels que les suicides, les responsabilités sont impossibles à déterminer..., cette conclusion alimentant en dernière instance l'idée qu'il est bien difficile de changer l'ordre des choses. Dans un deuxième temps, on mettra l'accent sur la façon dont la réalité sociale des suicides supplante l'approche psychologisante, dépassant le silence ou le déni. Les médias mettent progressivement en lumière les liens entre les suicides et d'autres phénomènes connexes, qui traduisent une même problématique et une même réalité, celle des souffrances sociales au travail, voire en lien avec le travail. Les médias, après une phase d'aggravation du phénomène à la fin de l'été et au début de l'automne 2009, vont accompagner la prise de conscience sociale de la gravité du phénomène, tout en modifiant profondément leur façon de rendre compte de l'événement. On réservera à une publication complémentaire certaines de ces stratégies médiatiques⁵, pour focaliser ici sur les arguments des experts, qui

⁴ *Le Monde, Libération, Le Figaro, France Soir, Le Parisien, l'Humanité, 20 minutes, Le Progrès, Les Dernières nouvelles d'Alsace, Le Journal du dimanche, Le Point, L'Express, Le Nouvel Observateur, Télérama, Challenges, L'Expansion, Marianne, Politis, AFP, Santé et Travail, Arrêt sur images (@si), Basta, etc.*

⁵ Il s'agit notamment de la volonté délibérée d'inscrire chaque suicide dans une série dramatique (à épisodes) et de passer du récit dramatique et spectaculaire à l'explication et à l'interprétation, à travers les modifications du face-à-face antérieur. Cela passe par l'exploitation plus systématique de l'hyperstructure et, dans ce cadre, par le recours aux témoignages des salariés ou des spécialistes de la santé ou du travail. Ces modifications du traitement médiatique jouent un rôle non négligeable dans l'évolution de la façon dont émerge enfin l'idée d'une responsabilité de l'entreprise dans les suicides, non seulement sur le lieu de travail, mais, plus

vont contraindre les responsables à bouger, et aider la presse à dépasser le face-à-face du patronat et des syndicats.

1. Les scénographies de l'événement médiatique: le face-à-face des sources énonciatives et des arguments

L'objectif n'est pas de procéder à l'analyse globale de la représentation thématique, générique et textuelle de l'événement (Florea 2007), mais de privilégier la construction du fait divers, à partir de sa scénographie énonciative et, notamment, de la confrontation des voix antagonistes et de la place du discours primaire. Le choix de faire écho à tel ou tel acteur de l'événement est capital, s'agissant d'un événement aussi dramatique et aussi questionnant que le suicide. Le suicidé laisse parfois une lettre⁶, mais celle-ci n'est connue que par bribes, par l'intermédiaire des syndicats (2), parfois de la direction (1), beaucoup plus rarement de la justice (3). D'une façon générale, les proches de la famille, sont peu représentés dans les médias, pour des raisons de respect de la douleur des familles, mais aussi, parallèlement, en raison d'un sentiment diffus de culpabilité. Il en va de même pour les compagnons de travail, souvent pour les mêmes motifs.

En revanche, on pourrait s'attendre à ce que les médecins soient en première ligne pour témoigner. Certes, ils sont astreints au secret professionnel, mais dans de tels cas, ils pourraient être délivrés du secret et témoigner, dans l'intérêt même du suicidé. Mais ils sont soumis à des pressions patronales importantes. Dans *Orange stressé*, I. du Roy rapporte qu'il est arrivé à la direction de France Télécom de demander au médecin chef de l'entreprise de réécrire le rapport de ses collègues ou d'interdire à ses médecins de participer à des réunions des Comités d'Hygiène et de Sécurité, ce qui a conduit le Syndicat national des professionnels de la santé au travail à protester directement auprès de la direction de France Télécom – et qui explique sans doute aussi l'hémorragie de médecins qui frappe l'entreprise (voir Du Roy 2009: 13-17, 177-181). Ces faits – rarement évoqués avec précision dans la presse, sans doute pour éviter des procès ou pour ne pas s'attirer les foudres d'un annonceur potentiel – ne sont pas l'apanage de France Télécom: le sociologue de Gaulejac rappelle que lorsqu'un des médecins du travail a écrit à la direction d'IBM pour lui signaler l'hyperstress régnant dans l'entreprise, celle-ci a demandé sa radiation au motif qu'il sortait de ses attributions (*Politix*, 17-9-2009).

Parmi les professions que la presse aurait pu solliciter, figurent les «experts» de toutes sortes, ainsi que la presse nomme les chercheurs. Durant la période de mai-juin à mi-août 2009, ils sont peu consultés, jamais directement à chaud, à propos d'un suicide particulier. D'une façon générale, ils sont présentés comme étant plus habilités à parler des tendances générales que des situations

largement, en lien avec le travail, ces derniers étant la manifestation la plus dramatique d'un ensemble d'autres signaux qui témoignent de la dégradation des relations sociales au travail.

⁶ Ainsi le cadre qui se suicide à Marseille le 14-7-2009 dénonce dans une lettre sa «surcharge de travail» et un «management par la terreur» (Ackermann et Morville *apud* Du Roy 2009: 245).

particulières, dans des formes d'expressions souvent caractérisées par l'effacement énonciatif (Rabatel 2004a, 2005). Les juristes comme les politiques (voir X. Bertrand, au nom de l'UMP, dans *Libération* du 5-10-2009) n'interviendront vraiment que lorsque le débat prendra une certaine ampleur, en fin d'été. Restent donc pour témoigner, dans un premier temps, les syndicats et/ou la direction. Jusqu'à la mi-août 2009, les articles mettent en scène la confrontation des opinions syndicales et patronales. Quant aux journalistes, qui pourraient endosser temporairement le rôle de l'enquêteur-médecin ou celui de l'enquêteur-expert, ils se bornent eux-mêmes à un rôle d'enregistrement des déclarations des sources en présence. Trois scénographies différentes se présentent, les deux premières étant relativement semblables dans leur principe, la troisième témoignant d'une évolution dans le traitement de l'information, le suicide étant plus nettement articulé avec d'autres dysfonctionnements de l'entreprise.

1.1. Face-à-face avec prééminence de la source patronale

La première de ces scénographies consiste à mettre face-à-face les acteurs patronaux et syndicaux, en référant chaque portion de texte de l'article (et les arguments contenus) à ces deux sources énonciatives, en donnant davantage d'importance à la source patronale. Un article exemplaire est celui du *Point* du 26-6-2009:

(1) Tensions sur la ligne

Chez Orange c'est la consternation. Deux suicides ont eu lieu parmi les employés: à Strasbourg le 3 mai et à Longwy le 18 mai. Selon SUD-PTT, le salarié de Strasbourg a laissé "*un courrier évoquant la restructuration forcée dont il était victime.*" Ce mot, selon France Télécom, n'est pas daté et rien ne permet de le relier au drame. *Au service clients, ce salarié travaillait le matin ou l'après-midi entre 7h30 et 20h et il était passé à une journée de 8h à 18h30, avec pause médiane. "Aucun collègue ni manager n'a détecté une telle détresse", assure Catherine René, directrice départementale de France Télécom en Lorraine. "Nous nous associons à la douleur des familles", ajoute-t-elle, tout en refusant d'établir un lien entre des "actes complexes" et la réorganisation d'Orange.*

Un pas franchi par les syndicats. Le plan de transformation de France Télécom, NEXT, prévoyait en juin 2005 la suppression de 22000 emplois sur 100000 en trois ans, objectif qui sera atteint fin 2008. "*Il n'y a pas que des volontaires*" lance Patrick Ackermann, délégué syndical SUD-PTT. [Suivent 7 lignes d'arguments avant que l'article ne redonne *in fine* la parole à la direction] "*France Télécom ne mésestime pas le fait que [la] transformation peut créer des situations individuelles difficiles à vivre*", communiquait la direction en septembre 2007. Une commission du stress existe depuis 2000 et des cellules d'écoute et d'accompagnement, depuis novembre 2007. (*Le Point*, 26-6-2009)

L'article confronte systématiquement les positions des deux sources énonciatives, qui correspondent aux actants qui s'opposent au plan interactionnel. La première opposition est annoncée par deux *selon*, qui permettent au journaliste de citer sans avoir à prendre partie. Autrement dit le journaliste prend *en compte* les opinions *sans les prendre en charge*, et donc sans préciser si ce dernier reprend

à *son* compte tel ou tel point de vue plutôt que tel autre (voir Rabatel 2009 sur la distinction entre prise en charge, prise *en* compte et prendre à *son* compte (= accord)). La façon de rapporter les propos donne la part belle à la direction, qui répond en refusant de considérer la lettre comme un argument sérieux, en l'absence de date, et qui contre argumente en faisant passer la modification d'horaire pour une amélioration qui n'en est pas une puisque l'horaire du matin ou de l'après-midi est transformé en une longue plage avec pause médiane. La deuxième opposition fait se répondre, sur le papier, «la directrice [qui] se refuse» de «franchir le lien», tandis que les syndicats «franchissent le pas», comme s'il y avait un dialogue effectif entre ces interlocuteurs, alors que tous les commentateurs insistent, à l'époque, sur l'absence de dialogue entre direction et syndicat, ou, au mieux, sur un dialogue de sourds, à distance. L'article use de façon confuse des italiques dans les citations, mais aussi dans des passages non guillemetés, qui semblent néanmoins reproduire sinon les propos de telle ou telle source, du moins son point de vue. Il se borne à mettre en opposition les deux actants du conflit. Ici, «l'avantage» est donné à la direction qui parle plus longuement, et qui a l'avantage du dernier mot. Cet avantage est encore plus net si l'on pense que l'opinion dominante, à ce moment-là, est d'avis qu'il est difficile de dégager un lien entre conditions de travail très dégradées et suicide, tant la doxa consiste à dire qu'on ne se suicide jamais pour une seule cause, surtout pour une cause professionnelle, comme le fera remarquer, entre bien d'autres prises de position, L. Zylberberg, directeur des relations sociales (voir *infra*, (5)).

À côté de cette première scénographie coexiste une deuxième variante, avec prééminence de la source syndicale.

1.2. Face-à-face avec prééminence de la source syndicale

Cette deuxième scénographie est bien illustrée par l'article de *Challenges* du 17-6-2009, à propos des mêmes suicides de Longwy et de Strasbourg, reproduit en (2). L'article consacre 6 lignes à la direction, en fin d'article, et environ l'équivalent de 13 à 14 lignes pleines (compte tenu de la place prise par la photo à droite du texte) aux positions syndicales, qu'il s'agisse de SUD-PTT ou du délégué CGT de Longwy:

(2) France Télécom: deux suicides liés à la restructuration?⁷

Le syndicat Sud-PTT évoque les conditions de travail plus difficiles liées à la restructuration du groupe.

Le syndicat Sud-PTT a affirmé, lundi 16 juin, que le suicide de deux salariés de France Télécom à Longwy (Meurthe et Moselle) et Strasbourg en mai était en partie lié à la restructuration de l'entreprise. Il précise aussi que deux autres salariés de France Télécom se sont par ailleurs récemment donné la mort dans le reste de la France, [sic] Le délégué syndical Tharcisse Linder, indique que "quand (le salarié de Strasbourg) s'est suicidé, il a laissé une lettre dans laquelle il disait que les changements d'horaire auquel il était soumis et le déménagement du service dans lequel il travaillait de Strasbourg à Schiltigheim

⁷ Titre en gras, sous-titre en italiques.

(banlieue de Strasbourg) rendait son travail de plus en plus difficile." "Il vivait seul depuis 3 ans. Il ne l'a pas évoqué dans sa lettre. Mais ses conditions de travail, si" a-t-il ajouté. La famille du salarié "n'avait pas encore abandonné l'idée de déposer plainte contre France Télécom. "

Cellule d'écoute

Quant au salarié de Longwy qui s'est donné la mort, il était "mal dans sa peau" parce qu'il avait du mal à assimiler de nouvelles techniques d'intervention", explique Marcel Gustiniani, secrétaire CGT du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) de France Télécom Est.

Côté entreprise, la directrice régionale de France Télécom Lorraine, Catherine René, a estimé qu'il "n'existe pas de relation évidente" entre les deux suicides et France Télécom. "Rien n'a laissé entrevoir dans leur comportement qu'il y avait un malaise profond. Ni leur entourage, ni les managers, ni les collègues ne s'en sont rendu compte", a-t-elle déclaré.

Chez l'opérateur historique, les salariés en difficulté disposent de cellule d'écoute. La directrice régionale a refusé de préciser combien d'entre eux avaient utilisé ce dispositif dans l'Est de la France. (*Challenges*, 17-6-2009)

Le journaliste (d'une façon très représentative, dans notre corpus) se borne à présenter les conflits en extériorité, sous la forme d'un sempiternel jeu de rôles opposant patrons et salariés, sans entrer véritablement dans les raisons des conflits. Cette extériorité est particulièrement sensible à travers le fait que «les syndicats» (voir l'exemple (1)) sont souvent évoqués comme un tout – sauf lorsqu'il s'agit de citer telle ou telle source syndicale, comme dans l'exemple (2) –, sans jamais faire écho à des dissensions. Or, sur ces questions, il y a des désaccords, ne serait-ce qu'entre les syndicats qui ont été à l'origine de la création de l'*Observatoire du Stress et des Mobilités Forcées* et les autres. Mais on peut expliquer cette absence: l'évoquer (sauf à s'en tenir à un pur constat externe, toujours possible) ouvre la porte à une présentation des désaccords et reviendrait *de facto* à présenter les événements de l'intérieur... En sorte que le public est entretenu dans l'idée d'une comédie ancienne («on prend les mêmes et on recommence», comme dit le proverbe), et est littéralement tenu de rester extérieur à un conflit présenté si superficiellement.

Le titre pose une question sans que le journaliste ne prenne position, en l'absence de tout discours primaire dans lequel la réponse à la question serait prise en charge par l'auteur de l'article. La réponse est donnée par les syndicats, assez longuement, mais aussi assez maladroitement, mêlant des considérations personnelles qui paraissent en première lecture relativiser la thèse de la responsabilité de l'entreprise et de sa politique de restructuration en évoquant un mal être ou des difficultés dues à la solitude. En deuxième lecture toutefois, la «maladresse» du discours syndical est toute relative, il est bien sûr possible de lire dans l'évocation des situations personnelles, moins une faiblesse dans l'argumentation syndicale qu'une prise en compte de la complexité, avec les effets destructeurs des conditions de travail sur des salariés fragilisés par ailleurs. En ce sens, le discours syndical refuse les facilités d'une explication mono causale, qu'il s'agisse de la mono causalité psychologique ou

managériale. Mais cette interprétation relève d'une lecture entre les lignes, sans être explicitement validée par le discours primaire du journaliste. De plus, comme dans l'article précédent, le dernier mot reste à la direction, en sorte qu'il est difficile au lecteur de se faire une opinion fondée, tant les deux sources sont en opposition. On peut objecter que globalement, la parole est davantage aux syndicats. L'argument peut se voir opposer un contre argument tout aussi plausible, celui de la facilité et de la rapidité avec laquelle le point de vue patronal est en capacité de retourner la situation à son avantage. C'est seulement la dernière phrase, correspondant au discours primaire du journaliste (puisque l'information présentée ne peut être rapportée à aucune des deux sources antérieures), qui laisse entendre que le journaliste relativise les déclarations de la direction. Mais cette interprétation ne se justifie que si on partage le parti pris syndical. Car le discours primaire se borne factuellement à dire que la direction n'a pas répondu, et la conclusion précédente est une inférence qui n'a pas de base explicite dans le discours primaire.

La neutralisation des positions est donc renforcée par l'absence de discours primaire élaboré qui serait de la responsabilité du journaliste (Rabatel 2006), mais encore par les hésitations sur la portée des rares segments de discours primaires, comme on vient de le voir. Ces fragments, dont la place est stratégique, en fin d'article, autorisent bien des lectures possibles. Ce doute sur l'incidence du discours primaire montre que le journaliste ne cherche pas à accréditer directement et explicitement telle ou telle thèse, il ne cherche pas à en discuter le bien fondé partiel ou total, ni à ajouter d'autres arguments: il n'y a qu'un montage, parole(s) contre parole(s). Les scénographies énonciatives de (1) et (2) sont conçues sur le même principe, celui du face-à-face des sources qui correspond aux règles déontologiques du journalisme (Rabatel et Chauvin Vilenon 2006, Rabatel et Koren 2008). Or si le journaliste doit en effet entendre et faire entendre des avis divergents, cela ne suffit pas. Dans une affaire de responsabilité, que les torts soient partagés ou non, il est du devoir d'un *journalisme d'investigation* d'enquêter et de ne pas se contenter de rapporter les déclarations des uns et des autres. Lorsque les torts ne sont pas partagés (comme le confirmera l'expertise indépendante rendue publique en novembre 2009), il est choquant, déontologiquement et éthiquement, de mettre sur le même plan le responsable et la victime. Bref, le journaliste ne peut se contenter de donner équitablement la parole aux uns aux autres, il faut encore tenter de caractériser les situations, de les analyser, ce qui implique le dépassement du face-à-face et le montage strict de discours rapportés opposés, mais non d'abandonner le principe de citer les uns et les autres...

Il va sans dire que cette critique ne vise pas à stigmatiser les journalistes, car nous n'oublions pas la profonde dégradation des conditions de travail dans la presse écrite nationale et, plus encore, dans la presse écrite régionale, avec de nombreuses suppressions de postes, la multiplication des intérimaires, l'alourdissement des tâches, qui laissent peu de temps à l'investigation, sans compter les impératifs de vitesse, la course à l'audience, phénomènes hélas bien connus et mis en cause depuis longtemps.

Heureusement, parallèlement aux scénographies précédentes, coexiste une troisième scénographie énonciative, dont les évolutions, dans la façon de prendre en compte des avis différents, est la marque des évolutions sociales qui ne se satisfont plus du face-à-face pur et simple.

1.3. Vers l'émergence d'une scénographie énonciative qui dépasse le face-à-face par la convocation de tiers

À cet égard, l'exemple suivant, qui date du début août, dénote une évolution dans la façon dont les faits sont présentés et surtout dans la façon dont la presse tente de dépasser les faits «bruts» et la confrontation de deux points de vue par l'irruption de tiers (en l'occurrence, la Justice) et par la montée en puissance du commentaire journalistique final.

(3) Un agent de France Télécom se suicide

Plus d'une centaine de salariés de France Télécom ont manifesté leur émotion, hier matin à Besançon dans le Doubs, après le suicide d'un agent dans la nuit de lundi à mardi. Nicolas G., 28 ans, célibataire sans enfants s'est donné la mort dans son garage. «Depuis février 2008, c'est le 20^e suicide enregistré à France Télécom par l'«Observatoire du stress et de la mobilité forcée» créé par les syndicats Sud-PTT et CFE-CGC, a indiqué Patrick Ackerman, délégué central de la fédération Sud-PTT. Il a précisé qu'il y avait eu en outre 12 tentatives depuis février 2008. Le 14 juillet, un salarié s'est suicidé à Marseille en mettant en cause dans une lettre son travail au sein du groupe et notamment la «surcharge de travail» et le «management par la terreur».

À Besançon, le jeune agent exerçait comme technicien et «avait récemment été nommé sur un poste qu'il a ressenti comme très disqualifiant», a expliqué Jacques Trimaille, délégué Sud-PTT. Il avait dû être hospitalisé et était suivi depuis. De son côté, la direction affirme que «le groupe et d'abord les managers les plus proches de ce salarié avaient décelé son mal-être puisqu'ils avaient directement alerté le médecin du travail et l'assistante sociale. Il avait reçu par les deux et des actions avaient été engagées». Hier, le parquet de Besançon a cependant estimé «impossible» d'établir un lien formel de causalité entre les problèmes professionnels et le geste fatal du jeune homme. Le parquet s'appuie sur une «assez longue lettre» de l'agent adressée à ses parents et découverte dans son garage par les gendarmes, dans laquelle Nicolas fait part de son mal-être.

«Ce qui est récurrent, c'est un profond sentiment de désarroi sentimental avec son amie qu'il avait essayé de joindre au téléphone le jour du drame», a expliqué le substitut du procureur. Il s'en prend également à son entreprise, en se disant notamment «désemparé» et «en colère» contre son chef et ses collègues «qui ne répondent pas quand on a besoin d'eux». La magistrate n'exclut cependant pas d'ordonner une enquête sur ses conditions de travail.

Ce nouveau cas de suicide chez France Télécom rouvre en tout cas le dossier délicat du malaise au travail dans une entreprise soumise à de fortes restructurations depuis 2006, même si la direction assure faire tout son possible pour accompagner ses salariés. Une cellule d'écoute a d'ailleurs été mise en place hier pour les salariés bisontins. Les syndicats dénoncent, eux, depuis plusieurs années le stress à France Télécom et des «pressions» sur le personnel, depuis la privatisation du groupe en 2004, mais surtout depuis un plan de restructuration, aujourd'hui terminé, qui s'est traduit par plus de 22000 «départs

volontaires» entre 2006 et 2008. Début août, six syndicats ont demandé dans un courrier au PDG Didier Lombard de «prendre en considération» le problème de la souffrance au travail, et d'entamer dès la rentrée des négociations sur le stress. (*Le Progrès* 13-8-2009)

L'article prend soin d'accorder de la place à l'explication du geste du suicidé, en donnant la parole aux syndicalistes qui lient les causes managériales et psychologiques du suicide; le procureur complexifie la donne en insistant, d'après la lettre du suicidé, sur une solitude qui n'est pas qu'affective, mais qui concerne aussi l'amoindrissement des relations de solidarité avec ses collègues. De la même façon, l'article passe du cas particulier au cas général, en situant ce suicide dans une série. Mais du point de vue de la Justice, il est «impossible» d'établir un «lien formel de causalité». Sans se situer sur ce plan, notons que le journal, *in fine*, s'appuie sur ce nouveau suicide pour «ouvr[ir] le dossier délicat du malaise au travail dans une entreprise soumise à de fortes restructurations depuis 2006»; certes l'article évoque des efforts de la direction, mais il se clôt sur des demandes syndicales non prises en compte par la direction, en sorte que, par rapport aux deux articles précédents, on sent ici un bougé dans le traitement médiatique. Émerge un discours journalistique primaire qui tente d'élargir la réflexion par l'inscription du suicide dans une plus vaste problématique. En ce sens, la nomination de l'événement (Cislaru et alii 2007) relève vraiment d'une dynamique entre langue et discours, profondément «projective», comme le souligne Branca-Rosoff, «exprim[ant] sa position à l'égard de ce dont il parle, et par là sa propre situation dans un contexte et un interdiscours que l'on peut interpréter socialement» (Branca-Rosoff 2007: 15). Mais ces évolutions restent malgré tout limitées, dans la mesure où elles s'avancent derrière la référence et la caution des références aux acteurs antagonistes de la production, selon le souci d'un certain équilibre dans la présentation des points de vue antagonistes. Mais c'est précisément là l'innovation: il n'y a plus guère qu'un certain équilibre formel, dont on sent qu'il est potentiellement proche d'être contesté. À preuve l'irruption, dans la représentation de l'événement, de tiers, et surtout à preuve le fait que, dans le dernier paragraphe de (3), la direction est assez nettement sur la défensive avec le mouvement concessif autour du *certes*.

Si l'on tente de dégager des constantes dans ces trois articles somme toute très représentatifs du traitement des suicides avant la fin de l'été 2009, on notera que ces représentations de l'événement confrontent frontalement le monde des salariés (syndicats ou *Observatoire*) à celui des représentants de l'entreprise, le plus souvent des cadres régionaux mais pas des dirigeants de premier plan. Les similitudes de traitement s'expliquent par l'origine commune des articles, c'est-à-dire les dépêches de l'Agence France Presse, qui servent de matrice aux quotidiens et aux hebdomadaires qui réécrivent à la marge le texte de la dépêche.

C'est seulement avec l'accumulation des affaires que les plus hauts responsables de France Télécom s'exposeront médiatiquement. Le monde syndical est ici traité de façon homogène, abstraction faite des différends entre les syndicats

qui se sont lancés dans la création de l'*Observatoire du Stress et des Mobilités Forcées* et ceux qui ne sont pas partie prenante de ce moyen d'action. Entre ces deux blocs, c'est quasiment un *no man's land*: les médecins, les experts, les politiques nationaux sont peu cités, les ministres de même, tout comme les dirigeants du patronat (MEDEF)⁸ – excepté dans les journaux et hebdomadaires d'opinion (*@si*, *Basta*, *L'Humanité*, *Politis*, *Marianne*, *Libération*, et, dans une moindre mesure, *Télérama*) et dans la presse spécialisée, on y reviendra. De même, les journalistes se limitent à l'événement, sans bâtir ce dernier indépendamment des propos rapportés. Ils ne construisent pas une trame informative indépendante des sources précédentes, ni n'assument le projet de hiérarchiser les arguments en présence en fonction de leur validité, c'est-à-dire de leur conformité avec la réalité, puisque celle-ci n'est pas autonome par rapport aux sources qui la rapportent. Ce n'est que progressivement qu'ils intègrent à chaque suicide l'arrière plan des restructurations de l'entreprise et de ses méthodes managériales, ce qui permet de dépasser la dimension psychologique du suicide et pose un diagnostic sur les dysfonctionnements d'un mode de management ultralibéral. En vertu de cette rareté du discours primaire, il s'ensuit qu'il est difficile d'accorder aux journalistes une position de sur-énonciateur (Rabatel 2004b). Tout au plus peut-on dire que dans la fin du dernier paragraphe de l'exemple (3), le journaliste fait preuve d'une certaine co-énonciation dans sa façon de co-construire le diagnostic d'une crise en se servant d'embryons de citations des syndicats pour asserter, en la prenant en charge dans le discours primaire, l'existence d'une grave crise managériale. Mais cette co-énonciation est davantage une façon de donner le dernier mot aux syndicats qu'une façon de poser nettement, indépendamment des syndicats, l'existence d'une crise, et c'est pourquoi cette co-énonciation est très fragile...

2. La lente émergence d'une réflexion globale sur les liens entre suicide et travail dans la presse écrite

2.1. Du côté de la sphère des pouvoirs économiques et politiques

Quelles sont les motivations du suicide lié aux conditions de travail? Comme on l'a dit en commençant cette enquête, la thèse d'une relation entre le suicide au travail et l'organisation de la production, et, plus largement, la nature des relations sociales dans l'entreprise, qui relèvent toutes deux de la responsabilité de la direction (sans oublier parfois les actionnaires, quand l'entreprise est cotée en bourse, ce qui est le cas de France Télécom) a été souvent niée. La négation du problème passe par la psychologisation du suicide et la réduction de ces cas qui se répètent à une succession de cas personnels. Cette stratégie refuse de prendre en

⁸ «Ce n'est pas facile à dire, mais même si le suicide se passe sur le lieu du travail, ce n'est pas toujours lié à des facteurs liés au travail.», déclare L. Parisot le 21-2-2008, sur RMC et BFM-TV, en réponse à une question sur deux suicides à France Télécom et à La Poste (Du Roy 2009: 233).

compte les signes adressés par les salariés qui se suicident, et notamment les lettres qu'il leur arrive de laisser. Ces lettres ne sont pas fréquentes, en général, tant la détresse des individus ne favorise pas l'écriture⁹. Comme le soulignent les spécialistes du suicide, c'est l'acte lui-même qui est un signe adressé, et ce signe est parfois fortement accusateur, lorsque les suicides se produisent sur le lieu de travail, devant les collègues (Dejours et Bègue 2009: 19-20). La direction s'appuie le plus souvent sur l'absence de lettre du suicidé ou sur l'absence de date pour refuser de s'interroger sur ses responsabilités. Mais même quand lettre il y a, comme dans le suicide d'un salarié de Troyes, le 2 juillet 2008, la direction refuse d'entendre le message (Du Roy 2009: 13-17), attitude qui se reproduit dans la plupart des sites de France Télécom qui sont frappés par le suicide d'un salarié (ibid.: 22-23).

À côté du déni et de l'invocation des difficultés personnelles des salariés, les entreprises invoquent le contre argument de la multifactorialité, ce qui leur permet de contester le lien univoque entre conditions de travail et suicide, au nom d'un principe de causalité impossible à prouver vu le principe susnommé. Mais cette contre argumentation relève d'une forte dose de mauvaise foi, dans la mesure où personne n'invoque une causalité unique, en sorte que l'argument vise sinon à interdire le débat, du moins à botter en touche et à discréditer les syndicats. D'autre part, si multifactorialité il y a, il convient de prendre au sérieux cette hypothèse, sans verser dans un propos général lénifiant. Très représentative de ce genre de démarche est la déclaration de L. Zylberberg, directeur des relations sociales à France Télécom, commentant, à l'invitation de la journaliste Isabelle Horlans, le suicide d'un cadre quinze jours auparavant:

(4) «Vous comprendrez que je ne peux pas m'exprimer publiquement sur un cas individuel. Dans une société qui emploie près de 200.000 personnes, dans le monde et environ 100.000 en France, on est logiquement confronté à toutes sortes de situations. S'agissant de cette dame, je ne sais pas si son geste est lié aux conditions de travail, même si j'ai tendance à penser qu'il n'y a jamais une seule raison qui pousse les gens au suicide. Je ne crois pas en la mono causalité.» (*France soir*, 18-5-2009)

Ainsi, le directeur des relations sociales ne veut pas s'exprimer sur un (ou des) cas particulier(s), mais il a «tendance à penser» – il se fait même affirmatif («je ne crois pas») – que la mono causalité doit être rejetée, car ce rejet permet du même coup d'exonérer l'entreprise de l'examen de ses responsabilités (certes non uniques) dans les suicides au travail. L. Zylberberg, devant l'insistance de I. Horlans («En juillet 2008, un technicien de l'Aube s'est jeté sous un train. Il a laissé un document accablant sa hiérarchie. Il existe bien un lien de cause à effet?»), affirme ensuite:

(5) «J'irai même plus loin: lorsqu'un de nos collaborateurs met fin à ses jours, peu importe qu'il mette ou non en cause sa hiérarchie; dans tous les cas, je ne peux ni ne veux

⁹ Voir *supra*, note 6 et exemple (3).

exclure, a priori, les conditions de travail comme une des raisons possibles de ce geste. Si quelqu'un accuse sa hiérarchie, l'important n'est pas que ce soit vrai ou non, mais qu'il le pense: cela veut dire qu'on a loupé quelque chose. C'est un drame pour sa famille, mais aussi pour l'entreprise.»

Ce relativisme général participe de la langue de bois patronale: plutôt que de parler des cas particulier, il se cantonne dans un discours généralisant pétri de bonnes intentions, tellement vagues qu'elles n'engagent à rien. En disant que «peu importe qu'il mette en cause ou non sa hiérarchie», en considérant que «l'important n'est pas que ce soit vrai ou non, mais qu'il le pense», le responsable patronale refuse par avance de prendre au sérieux le message. Il se cantonne alors à une formule volontairement imprécise: «on a loupé quelque chose». Comme si l'erreur de la direction avait été moins sa politique industrielle (avec ses réductions d'emplois, ses changements de poste, l'augmentation des cadences, les pressions psychologiques des cadres) qu'une erreur de communication qui a conduit les salariés à penser ce qu'ils pensent (même si ce n'est pas vrai)... Le relativisme s'avère ainsi une arme au service de la subjectivisation des suicides et de la dilution des responsabilités patronales, puisqu'il invoque des responsabilités personnelles des sujets, en laissant entendre que les causes profondes sont du côté de l'histoire des sujets (une histoire personnelle qui en serait pas socialisée...). Tous ces arguments contribuent *de facto* à diluer les responsabilités de l'entreprise. L. Zylberberg a beaucoup de peine à répondre sur les questions d'organisation du travail, que la journaliste met au centre de la discussion, en concluant qu'«il ne mésestime pas l'impact des restructurations», «qu'il n'exonère pas totalement l'entreprise, car, nécessairement, on a un sentiment d'implication. C'est un échec individuel et collectif. C'est une véritable préoccupation que l'on ne dénie pas.» Pour le coup, le jeu des négations, l'utilisation de l'adverbe *nécessairement*, qui joue plus un rôle d'adverbe d'énonciation modalisant l'énoncé global qu'il n'est un adverbe d'énoncé, le lexique (*dénie*), tout cela indique un malaise patronal et une tentative de diluer des responsabilités qu'il n'est plus possible de nier.

C'est peut-être ce genre de langue de bois technocratique qui poussera un salarié de France Télécom, à l'automne, à publier une lettre ouverte à sa direction, afin d'essayer de faire entendre la logique accusatrice des lettres authentiques de suicidés, que la direction ne veut pas entendre. Il publie ainsi dans *L'Humanité* du 15-9-2009 une lettre *ouverte* au PDG de France Télécom annoncée en une sous le titre «J'accuse» (qui rappelle le texte mémorable de Zola dans l'Affaire Dreyfus). Le salarié «met en cause les logiques financières qui ont balayé les relations humaines dans l'entreprise toutes ces dernières années», dans une lettre ouverte qui occupe sur 8 colonnes le tiers inférieur des pages 2 et 3¹⁰. De plus, l'auteur de la lettre ouverte signe

¹⁰ La lettre est accompagnée d'un texte présentant le salarié, d'un article sur les demandes des syndicats avant leur rencontre du PDG, ainsi que d'une brève, annonçant une nouvelle tentative de suicide à Metz et, enfin, d'un éditorial intitulé «Un système en accusation».

de son nom de code DYDO 5403 en usage dans l'entreprise (le renvoi intertextuel évoque explicitement les sinistres tatouages des déportés, avec la justification de la signature), non pour préserver son anonymat, puisque le code est connu de l'employeur, et qu'il est délégué CGT dans son entreprise, mais pour illustrer emblématiquement la désocialisation qui frappe France Télécom, comme il l'indique en commentant sa «signature»: «Ceci est mon "code alliance" à France Télécom, car, en tant qu'être humain, je n'existe plus depuis 2002 dans votre entreprise.»

Lorsque, à l'automne 2009, la réalité du lien entre suicide et travail sera reconnue par les responsables de l'entreprise, ce sera sur un mode mineur, rejetant la responsabilité de la multiplication des suicides sur les salariés qui seraient à l'origine d'une «mode». C'est ainsi que *L'Humanité* du 15-9-2009 précise que «La direction, qui n'ait jusqu'à présent l'idée d'une "vague de suicides", a réagi en déclarant qu'un "effet de contagion" est en train de se produire au sein du groupe.» *Le Monde* cite Didier Lombard, PDG de France Télécom; après sa rencontre avec les syndicats: «La première urgence c'est d'arriver à stopper le phénomène de contagion, en finir avec cette mode des suicides» (*Le Monde* 17-9-2009). La notion même de *contagion* renvoie à une vague venue d'on ne sait où; si elle a ses origines chez Durkheim 1897, c'est dans un tout autre contexte, qui soulignait la dimension sociale du phénomène; or c'est exactement l'inverse de ce que fait D. Lombard, en évoquant une *mode*, comme si les suicides avaient à voir avec un jeu avec l'apparence !

Les réactions du gouvernement dans les médias sont rares avant la fin de l'été 2009, aussi ne s'étendra-t-on pas sur cet aspect, même si le silence est en soi significatif. On se bornera ici à souligner qu'en plein été, soit un mois à peine avant que X. Darcos ne change nettement de ton, le ministre du Travail, sans être dans le déni, tant la pression est de plus en plus forte avec la multiplication des suicides, tient un discours ambigu, faisant partiellement écho à un problème mondial de nature économique, tout en renvoyant en fin de compte au mystère des motivations intimes qui poussent à se suicider. Ainsi les déclarations ci-dessous de X. Darcos sont-elles assez ambiguës pour dire une chose et son contraire. Le fait est d'autant plus notable que cette façon de noyer le poisson, qui fleure la langue de bois politique, intervient après les déclarations du suicidé de Marseille mettant en cause dans sa lettre «la surcharge de travail» et le «management par la terreur». Le ministre commence donc par une entrée en matière compassionnelle, déclarant que « c'est évidemment une émotion qu'un suicide sur le lieu de travail, même si certainement on ne se suicide pas simplement parce qu'on va mal dans son travail». Il reconnaît que «la crise accentue l'effet de déshumanisation dans le monde du travail et que le monde du travail doit s'en soucier» (AFP du 29-07-2009). Les modalisations avec *évidemment* et *certainement* sont plus complexes que celle qui concerne l'adverbe *simplement*, dans la mesure où elles fonctionnent de façon ambivalente¹¹ comme adverbe d'énoncé, et, plus encore, d'énonciation, invitant qui

¹¹ Et ambiguë? La question peut se poser, tant on a souvent fait remarquer que les politiques usaient volontiers de ces modalisateurs en s'appuyant sur le double sens: ainsi de F. Mitterrand ou de J. Chirac.

sait lire à prendre les plus expresses précautions envers la thèse qui voudrait incriminer une responsabilité patronale dans ces affaires. Bref, il n'y aurait pas de responsabilité de l'entreprise dans la déshumanisation, la responsabilité proviendrait de la crise mondiale (autant dire de personne en particulier), mais ce serait malgré tout des responsabilités patronales que de corriger le tir pour éviter «une contagion» aux effets sociétaux imprévisibles et coûteux au plan politique.

2.2. Du côté des représentants des salariés, syndicats et Observatoire du stress et des mobilités forcées de France Télécom

Face à la psychologisation de la direction, les syndicats donnent toute sa place à la détresse psychologique du salarié, à la diversité de ses problèmes personnels, en établissant le lien avec les ravages exponentiels des dysfonctionnements au travail, quand les individus sont, par surcroît, fragilisés dans leur être ou dans leur vie affective. Mais ce discours est assez inaudible, à ce moment là. De fait, le traitement médiatique, réduit à une opposition binaire qui neutralise les positions, renforce la doxa, c'est-à-dire l'idée que le lien entre le travail et le suicide n'existe pas (au sens où il n'y a pas de causalité), en sorte que cela paraît dédouaner la responsabilité fondamentale de l'entreprise dans l'organisation des rapports sociaux, des rapports de production, de gestion et d'administration. C'est ce que rappelait *Arrêt sur images*, dans sa «Gazette 74», dont c'était le sujet principal: «Suicides au travail, pourquoi le silence?» Le site de D. Schneidermann souligne une «médiatisation intermittente», hésitant entre «gros titres tapageurs périodiques et, le plus souvent, un lourd silence». Le dossier est très intéressant, parce qu'il rend justice aux titres qui essaient de traiter la question (notamment *France Soir*, avec sa double page du 18 mai 2009)¹², mais il est surtout révélateur des débats qui ont cours durant le printemps 2009, portant sur la difficulté d'établir un lien entre organisation du travail et suicide. Dan Israël, auteur du dossier, souligne que *France Soir* met en balance un syndicaliste reconnaissant que «"les causes d'un suicide s'entremêlent parfois", tandis que Laurent Zylberberg, le directeur des relations sociales, "n'exonère pas totalement l'entreprise" dans les 17 cas recensés en quinze mois» (*Arrêt sur images*, 19-5-2009). À ce moment là (on est au 15^e suicide), des dossiers tels que celui que *France Soir* vient de publier ne trouvent guère d'écho dans les autres médias. Le débat est encore défensif, comme l'indique le texte de D. Schneidermann en ouverture du dossier: «Soit c'est vrai, et il faut crier, que certaines méthodes de management poussent au désespoir des pères et des mères de famille. Soit, ce n'est pas prouvé, et alors ne vaut-il pas mieux se taire?» (ibid.) On sent qu'à l'époque, l'argument d'une responsabilité de l'entreprise est difficile à accepter pour qui allègue une multifactorialité bien réelle, car celle-ci

¹² *Arrêt sur images* est à l'époque un des rares médias qui contribue à éclairer le débat avec un long entretien de Dan Israël avec la sociologue du travail Danièle Linhart et Patrick Ackermann, délégué de SUD-PTT, et responsable de l'*Observatoire du Stress et des Mobilités Forcées de France Télécom*, et Virginie Roëls, journaliste co-auteure d'un reportage sur les pressions au travail.

fonctionne comme une sorte d'argument massue invalidant par avance toute prétention à traiter de suicides singuliers comme l'expression d'un drame collectif.

De fait, au printemps 2009, P. Ackermann met en avant ses difficultés à sensibiliser les médias de la presse écrite et plus encore de la presse audiovisuelle:

(6) "Ce que les journalistes souhaitent avoir, c'est le témoignage. Ils ont traité [sic] le sujet par l'émotion. Le discours syndical, lui, ne passe pas", déplore Ackermann. "Je comprends que l'émotion passe mieux pour faire passer le message au 20 heures", ajoute-t-il. "On voit bien que c'est la question du suicide qui déclenche l'intérêt des médias, quand on parle de chiffres sur la pénibilité au travail, ça ne les intéresse pas".

Le contraste entre le printemps 2009 et l'automne 2009 sera net, d'abord parce que la parole syndicale sera plus sollicitée, plus audible aussi, du fait de la multiplication des témoignages et des analyses des experts. L'émotion sera toujours là, mais on sera passé du cas particulier dramatique à une série, du constat sans discours primaire à une réflexion, à une explication et à l'émergence de solutions.

2.3. Les analyses des spécialistes du travail et leur tardif écho dans la presse

Par contraste avec les déclarations des responsables patronaux ou gouvernementaux, celles des spécialistes, pourtant très actifs (ou productifs), ne sont guère reproduites par la sphère médiatique avant septembre 2009. Il vaut la peine de prendre la mesure de ce fait: car la plupart des travaux, des chiffres et des arguments rassemblés ici sont déjà disponibles à la fin du printemps. Il n'en reste pas moins que, comme le regrettait P. Ackermann (voir *supra* (6)), la presse avait pour habitude de traiter des cas isolément, en privilégiant l'émotion et se refusait à tout discours globalisant et chiffré, comme si ce genre de discours était partisan ou trop complexe pour parler au Français moyen.

En réalité, de nombreux spécialistes avaient depuis longtemps alerté sur les souffrances au travail et sur la thèse que le suicide est un révélateur de la disparition des solidarités dans le monde socio-professionnel (Dejours et Bègue 2009: 19-20). Ces thèses, depuis longtemps défendues par Dejours, au point que d'aucuns lui reprochent un investissement partisan, seront médiatisées vers la mi-août, lorsque les suicides se répandent. Dejours reprend ses analyses dans l'entretien accordé au *Monde* (14-8-2009). Il donnera bien d'autres entretiens, notamment dans *L'Humanité*, sur deux pleines pages, le 21-9-2009, mais nous nous arrêterons ici sur l'entretien accordé au *Monde* parce qu'il commente le drame de Besançon, qui vient de se passer et qu'il a été rapporté dans l'exemple (3). *Le Monde*, présente C. Dejours comme «spécialiste du suicide au travail, professeur au CNAM, titulaire de la chaire Psychanalyse-Santé-travail», en sorte qu'émerge ici un savoir plutôt autorisé, mais aussi partagé:

(7) LM: Ce passage à l'acte est «en lien avec le travail», affirment les syndicats. Le parquet de Besançon a, lui, estimé que, à la lecture d'une lettre laissée par le salarié, il

était «impossible d'établir un lien formel de causalité» entre ses problèmes professionnels et son suicide, sans exclure la possibilité d'une enquête sur ses conditions de travail.

CD: Il faut cesser de penser l'organisation du travail pour des êtres humains idéaux qui n'existent pas. C'est vrai qu'en général, le salarié qui se suicide a des difficultés personnelles. Mais expliquer ainsi son geste, comme le font les directions, c'est s'appuyer sur l'idée d'une coupure entre vie personnelle et vie au travail. Or, sur le plan psychique, elle n'existe pas. Quand quelqu'un souffre au travail, cela vient dégrader sa vie professionnelle.

[...] Il y a trente ou quarante ans, le harcèlement, les injustices existaient, mais il n'y avait pas de suicides au travail. Leur apparition est liée à la déstructuration des solidarités entre les salariés. Celles-ci ont été broyées par l'évaluation individuelle des performances, qui crée de la concurrence entre les gens, de la haine même. Cette évaluation doit être remise en question [...]. Il faut se réinterroger sur ce qu'est le travail collectif, la coopération. (*Le Monde*, 14-8-2009, entretien recueilli par Francine Aizicovici)

Dejours souligne que le suicide frappe souvent des personnes qualifiées, autrefois fortement impliquées et intégrées, qui se sentent disqualifiées et mises de côté par les évolutions de leur entreprise (Dejours et Bègue 2009: 28). Les déstructurations engendrées sapent les anciennes solidarités, en sorte que les individus mis à l'écart vivent douloureusement une solitude stigmatisante, à l'heure du chacun pour soi. La rupture des solidarités va parfois jusqu'à des comportements de concurrence déloyale entre salariés: «La trahison par les collègues, les proches, est plus douloureuse que le harcèlement lui-même. Harcelée, mais bénéficiant du soutien moral et de la prévenance des autres, la victime résiste psychiquement beaucoup mieux. Pourquoi? Parce que ces signes de solidarité morale signifient une communauté d'interprétation des critiques et des accusations portées par la hiérarchie contre la victime.» (Dejours et Bègue 2009: 45-46). Le suicide est ainsi une des conséquences des politiques de restructuration qui «frappent» France Télécom, avec la mise en avant des critères de gestion au détriment des critères de travail (production, services), l'évaluation individualisée des performances et une idéologie de la qualité totale qui est un instrument de pression envers les salariés (Dejours et Bègue 2009: 51). Encore faut-il préciser, tant le verbe *frapper* pourrait laisser penser que l'entreprise subit des pressions venues d'ailleurs. Or ces évolutions résultent des décisions de la direction de l'entreprise et de celles de son conseil d'administration, dans lequel l'Etat, principal actionnaire, possède 26,65 % du capital (*Libération*, 14-9-2009). En ce sens la responsabilité des entreprises est engagée, même si celle-ci est contrebalancée par la nécessité où elles se trouvent de se moderniser pour survivre à la mondialisation.

Le dossier volumineux intitulé «Suicides, le travail en accusation», dans *Santé et travail* 60, 24-41, d'octobre 2007, donne un aperçu très riche des travaux divers disponibles qui allaient dans le même sens que les analyses précédentes, tout en insistant sur le refus de céder aux approches psychologiques compassionnelles du travail (voir encore Clot 2008). Un an auparavant encore, les sociologues

Baudelot et Establet insistent sur le rôle négatif de la crise dans le bouleversement des protections et des solidarités, qui frappent les plus faibles. Ils mettent l'accent sur le fait que, si les individus sont désocialisés, isolés, sous l'action des chefs qui déstructurent le monde du travail, les effets sont encore plus dévastateurs (Baudelot et Establet 2006: 79-81, 207-209). En réalité, ces analyses ne sont pas nouvelles, elles sont dans le plus droit fil de celles de Durkheim 1897... Dans son ouvrage *Le suicide*, le grand maître de la sociologie avait montré qu'à chaque période de crise le suicide frappait davantage les individus les plus fragiles et que le sociologue devait être sensible à la dimension sociale, absolument fondamentale, de ces drames.

Parmi les autres travaux disponibles, ceux du sociologue Vincent de Gaulejac, auteur de *Société malade de la gestion* (éditions du Seuil, 2005) et du *Coût de l'excellence* (coécrit avec N. Aubert, Editions du Seuil, 1991, réédité en 2007). Il sera invité vers la mi-septembre par l'hebdomadaire très engagé à gauche *Politis*, et reprendra ses analyses antérieures, déclarant que les responsables patronaux et gouvernementaux sont encore dans le déni, comme cela avait été le cas de la direction de Renault à propos des suicides de Guyancourt.

(8) Nous voyons un clivage entre ceux qui sont sur le terrain, comme les médecins, les psychologues, les travailleurs qui vivent cette tension, et les responsables qui sont loin du terrain et développent des prescriptions sans se préoccuper de leurs conséquences. (*Politis*, 17-9-2009)

L'auteur souligne que le phénomène des suicides au travail a émergé au début des années 1990 et qu'auparavant, la seule catégorie socioprofessionnelle affectée par ce problème était les paysans. En revanche, ce qui est absolument nouveau, c'est la spectacularisation de ces actes:

(9) Ce qui est frappant aujourd'hui, c'est l'accélération du phénomène et le fait de mettre en scène son suicide. Faute de pouvoir parler, de pouvoir mettre en mots la souffrance, les employés l'expriment par le passage à l'acte.

Comme il y a une surdité et un aveuglement par rapport à la violence au travail, c'est comme s'il fallait mettre en scène quelque chose de spectaculaire pour qu'enfin on soit entendu, pour qu'enfin on prenne en compte le problème. D'une certaine façon, ces salariés disent quelque chose qui dépasse leur propre destin personnel. (*Politis*, 17-9-2009)

Ce qui est plus spécifique à France Télécom, c'est la nature de son personnel, avec un grand nombre de fonctionnaires de plus de 50 ans bien formés, compétents, ayant l'habitude de l'autonomie:

(10) Il y a une spécificité de France Télécom. "On se trouve en présence d'une majorité de fonctionnaires, très stigmatisés, car l'entreprise veut s'en débarrasser", "parce qu'ils sont la mémoire de l'entreprise" et "pourraient s'opposer au système", explique la sociologue [Noëlle Burqui, chercheuse au CNRS, co-auteure avec Monique Crinon et Sonia

Fayman d'une enquête qualitative à la demande de trois syndicats co-fondateurs de l'Observatoire de FT]. (Cécile Azzaro, *Le Point*, 6-11-2009)

Cette analyse prolonge celles que D. Linhart avait développé sur le site d'*Arrêt sur images* en mai 2009, comme celle de Dejours ou d'I. Du Roy, dont le livre paraîtra à l'automne. Dans ce dernier ouvrage, le journaliste confirme, avec de nombreux témoignages à l'appui, que les suicidés, ou ceux qui font une tentative de suicide, ont en effet le plus souvent une longue expérience professionnelle derrière eux, étaient des salariés dynamiques, compétents, ayant mal réagi aux pratiques managériales déstructurantes et dévalorisantes qui les ont frappés.

2.4. Les signes convergents de la souffrance au travail

C'est donc à l'automne que se multiplient les informations sur des signes qui, tous, à un degré ou à un autre, soulignent l'ampleur des souffrances au travail et des pathologies psychosociales qui leur sont liées, et qui peuvent conduire les plus faibles au suicide. Se répand alors dans les médias l'idée que l'on ne peut isoler la question des suicides de dysfonctionnements du travail: anonymat, manque de dialogue, rythme des restructurations, concurrence entre salariés, mise au placard, licenciement, turn-over ou harcèlement moral sont les principales causes de suicide au travail. La presse rapporte d'autres signes annonciateurs: «Absentéisme, baisse de productivité et de qualité, accidents du travail fréquents sont directement liés au malaise professionnel et ont des conséquences humaines et économiques importantes» (*Le Progrès*, 16-9-2009). À quoi il faut encore ajouter comme signaux d'alerte des troubles de santé: «insomnies, recours aux anxiolytiques, explosion des arrêts maladie, démissions» (*Télérama*, 23-9-2009), boulimie au travail (*Arrêt sur images*, 19-5-2009), celle-ci pouvant provoquer un stress allant jusqu'à un épuisement nerveux (*burn out*) dévastateur au plan psychologique (Du Roy 2009: 8).

Le lien du suicide avec le travail est également de plus en plus évoqué dans les entretiens des salariés eux-mêmes, notamment dans les consultations du Centre de prévention des suicides (*Politis*, 17-9-2009). Se multiplient des analyses qui évoquent la nécessité de penser globalement les phénomènes liés au travail ou à son absence. Le lien entre chômage et suicide n'est pas établi selon l'INED, mais d'autres enquêtes précisent que, «lorsque le taux de chômage augmente de 1%, on constate une hausse des suicides de 4 à 5% (Source AES)» (France 5, emploi, La santé au travail-droit du travail: santé au travail; consulté le 25-9-2009). La thèse de l'importance des pathologies psychosociales gagne du terrain dans les médias: ainsi *Les Dernières Nouvelles d'Alsace* citent des analyses et chiffres de l'AFSSET (Agence française de sécurité sanitaire et de l'environnement du travail) qui soulignent que dépression et anxiété sont au premier rang des maladies professionnelles; et que «dans 80% des cas, ces pathologies incluant au premier chef la dépression et l'anxiété, sont imputables au travail».

Conclusion

Dans la période qui précède la fin de l'été et le début de l'automne, la presse écrite quotidienne (nationale ou régionale), comme la presse hebdomadaire, se cantonne à un traitement superficiel et stéréotypé des suicides: les journalistes se bornent longtemps à un face-à-face présenté en extériorité, convenu, à un traitement qui peine à dépasser le fait, l'émotion, et qui neutralise les positions, ne permettant pas une démarche plus globale et plus réflexive, sans se livrer à un authentique travail d'investigation. Certes, ce travail est difficile à conduire, d'une part compte tenu de ce que la direction de France Télécom est hostile aux enquêtes (rappelons qu'elle brime les médecins qui témoignent, refuse longtemps de négocier avec les syndicats, ne facilite pas la tâche de l'*Observatoire sur le Stress et les Mobilités Forcées* en refusant que son site soit aisément accessible aux salariés depuis le serveur de l'entreprise). L'investigation est également compliquée, compte tenu, d'autre part, de la crainte des salariés, qui ne facilite pas les témoignages à découvert. L'investigation est enfin rendue difficile, faute d'outils pour se repérer face à des épisodes dont le sens n'émerge pas d'emblée. Il n'est pas commode, comme le souligne Badiou 1988: 202, de penser la dualité de l'événement, qui est un, par sa globalité, et multiple, par la diversité des faits qui le composent. Cette globalité est particulièrement difficile à dégager, quand l'événement est inédit, à la différence des événements nettement identifiables par leur appartenance à une classe, qui favorise du même coup la prévisibilité de leur dénouement (Ricœur 1983: 48). Or la situation de France Télécom est complexe par sa nouveauté (Arquembourg 2003: 40). Sauf bien sûr pour les militants politiques qui possèdent déjà les grilles qui donnent sens à ces suicides successifs, sauf également pour les spécialistes, les chercheurs en Sciences Sociales, dont les travaux étaient abondants et accessibles. Mais encore fallait-il se tourner vers ces médiateurs-là.

Il est certain que rendre compte des conflits présente un défi pour la presse, surtout lorsque les positions tranchées soulèvent des enjeux vitaux pour la société toute entière. Comment œuvrer, alors que les journalistes sont tenus à un devoir de réserve? La première stratégie consiste à hiérarchiser les informations, dans un discours primaire construit et pris en charge par le journaliste, ce qui signifie prendre en charge certaines informations, certains arguments, se distancier de certain(e)s autres... Cette stratégie-là est mise en œuvre par les journalistes qui assument leur mission d'investigation – sans parler forcément d'engagement au sens politique –, et il n'est pas étonnant qu'on la retrouve dans la presse engagée, mais aussi dans certains éditoriaux, dans des enquêtes de la presse dite d'«information» (par opposition à la presse d'«opinion»). Mais cette stratégie se heurte, dit-on, aux contraintes de la soi-disant objectivité et de la déontologie.

Si le journaliste veut malgré tout permettre à l'opinion de se construire une représentation claire de l'événement pour agir, il lui reste comme stratégie alternative de proposer une scénographie énonciative qui permette de sortir du face-à-face. Ainsi que le souligne Plantin, dans ce genre de situations, «le rôle des

tiers (juges ou votants) devient alors essentiel pour trancher plus que pour résoudre» (Plantin 2002: 599). Ici, les tiers seront les spécialistes, les experts, les salariés, voire les lecteurs, avec leurs témoignages. C'est ce que fera enfin la presse, à partir du moment où elle changera de grille d'analyse et de mode de représentation de l'événement (Rabatel 2011, à paraître), en ne se contentant pas de mettre en scène les acteurs, ni de réduire l'espace social à deux groupes antagonistes qui se neutraliseraient, mais en ouvrant l'espace à d'autres acteurs; en dépassant le compte rendu événementiel pour tenter d'expliquer le cours des choses et d'aider à la réflexion et à la prise de décision. Bref, la presse finira par exercer positivement ses responsabilités (Rabatel 2006, 2008). L'intérêt de ce corpus est de montrer que cet exercice lui-même ne peut être effectué dans des conditions extérieures à la société, et que la presse n'est pas imperméable à l'évolution des mentalités à laquelle elle participe et dont elle participe aussi.

BIBLIOGRAPHIE

- Adam, J.-M. (2005) *Introduction à l'analyse textuelle des discours*. Paris: Armand Colin.
- Arquembourg, J. (2003) *Le temps des événements médiatiques*. Paris: De Boeck-Ina.
- Badiou, A. (1988) *L'être et l'événement*. Paris: Seuil.
- Baudelot, C. et Establet, R. (2006) *Suicide. L'envers de notre monde*. Paris: Seuil.
- Bonafous, S. et Temmar, M. (éds.) (2007) *Analyse du discours et sciences humaines et sociales*. Paris: Ophrys.
- Branca-Rosoff, S. (2007) «Approche discursive de la nomination/dénomination», in G. Cislaru et alii (éds.) *L'acte de nommer. Une dynamique entre langue et discours*. Paris: Presses de la Sorbonne Nouvelle, 13-22.
- Cassin, B. (2009) «L'Etat schizophrène, Dieu et le nous raisonnable», in R. Gori, B. Cassin et C. Laval (éds.) *L'appel des appels. Pour une insurrection des consciences*. Paris: Mille et une nuits, 351-371.
- Cislaru, G., Guérin, O., Morim, K., Née, E., Pagnier, T. et Véniard, M. (2007) *L'acte de nommer. Une dynamique entre langue et discours*. Paris: Presses de la Sorbonne Nouvelle.
- Clot, Y. (2008) «Le statut de la critique en psychologie du travail: une clinique de l'activité», *Psychologie française*, 53, 173-193.
- Dejours, C. et Bègue, F. (2009) *Suicide et travail, que faire?* Paris: Presses universitaires de France.
- Durkheim, E. (1897) *Le suicide*. Paris: Presses universitaires de France.
- Florea, L. S. (2007) «La construction thématique, générique et textuelle de l'événement. Un modèle d'analyse du discours journalistique», *Studia universitatis Babeş-Bolyai. Ephémérides* 2, 3-27.
- Guilhaumou, J. (1998) *La parole des sans. Les mouvements actuels à l'épreuve de la révolution française*. Fontenay aux Roses: ENS Editions.
- Guilhaumou, J. (2006) *Discours et événement*. Besançon: Presses universitaires de Franche-Comté.
- Laval, C. (2009) «La réforme managériale et sécuritaire de l'école», in R. Gori, B. Cassin et C. Laval (éds.) *L'appel des appels. Pour une insurrection des consciences*. Paris: Mille et une nuits, 153-168.

- Mazière, F. (2005) *L'analyse du discours. Histoire et pratiques*. Paris: Presses universitaires de France.
- Moirand, S. (2007) *Les discours de la presse quotidienne. Observer, analyser, comprendre*. Paris: Presses de la Sorbonne Nouvelle.
- Plantin, C. (2002) Article «Valeur», in P. Charaudeau et D. Maingueneau (éds), *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris: Le Seuil, 598-600.
- Rabatel, A. (2004a) «L'effacement énonciatif dans les discours rapportés et ses effets pragmatiques», *Langages*, 156, 3-17.
- Rabatel, A. (2004b) Stratégies d'effacement énonciatif et surénonciation dans *Le dictionnaire philosophique de Comte-Sponville*», *Langages*, 156, 18-33.
- Rabatel, A. (2005) «La part de l'énonciateur dans la construction interactionnelle des points de vue», *Marges linguistiques*, 9, 115-136. <http://www.marges-linguistiques.com> (disponible sur le site de *Texto!net*)
- Rabatel, A. (2006) «L'effacement de la figure de l'auteur dans la construction événementielle d'un journal de campagne électorale et la question de la responsabilité, en l'absence de récit primaire», *Semen*, 22, 71-85.
- Rabatel, A. (2008) «Pour une conception éthique des débats politiques dans les médias: répondre de, devant, pour, ou les défis de la responsabilité collective». *Questions de communication*, 13, 47-69.
- Rabatel, A. (2009) «Prise en charge et imputation, ou la prise en charge à responsabilité limitée...», *La notion de prise en charge énonciative, Langue française*, 162, 71-87.
- Rabatel, A. «Du tabou de la mort au tabou des responsabilités socio-professionnelles dans les suicides en lien avec le travail: la série des suicides à France Télécom, de fin août à octobre 2009», *Questions de communication*, 20 (en lecture)
- Rabatel, A. et Chauvin-Vileno, A. (2006) «La question de la responsabilité dans les médias», *Semen*, 22, 5-24
- Rabatel, A. et Koren, R. (éds) (2008) *La responsabilité collective. Questions de communication* 13.
- Ricœur, P. (1983) *Temps et récit*. Paris: Seuil.
- Roy, I. du (2009) *Orange stressée*. Paris: La Découverte.
- Salmon, C. (2007) *Storytelling*. Paris: La Découverte.
- Santé et travail* 60, *Suicides, le travail en accusation*, 24-41. Octobre 2007
- This Saint Jean, I. et Saint Jean, M. (2009) «Réforme ou assassinat de la Recherche et de l'enseignement supérieur?», in R. Gori, B. Cassin et C. Laval (éds.) *L'appel des appels. Pour une insurrection des consciences*. Paris: Mille et une nuits, 169-182.
- Véniard, M. (2007) *La nomination d'un événement dans la presse quotidienne nationale. Une étude sémantique et discursive: la guerre en Afghanistan et le conflit des intermittents dans Le Monde et Le Figaro*. Thèse de doctorat n.r., Université de Paris 3.