

Un numéro vert pour patrons en détresse

Alors que la crise se prolonge, l'activité de la cellule d'écoute de Bercy, ouverte en avril 2020, ne faiblit pas

Le jour ne s'est pas complètement levé. Canards et oies s'éveillent dans le jardin, quand Eric Doazan, psychologue, s'installe dans son cabinet, à Vulaines-sur-Seine (Seine-et-Marne). Il est bientôt 8 heures, et le thérapeute s'apprête à prendre sa permanence dans le cadre de la cellule d'écoute et de soutien psychologique pour les chefs d'entreprise en détresse, mise en place par Bercy.

Une demi-heure plus tard, un homme appelle, car il a besoin d'« un peu *vider* [son] sac ». Ce jeune patron qui s'est lourdement endetté pour ouvrir, à l'été 2020, un magasin où travaillent plusieurs salariés, ne parvient plus à payer les cotisations Urssaf et explique ne pas avoir droit aux aides gouvernementales. Il travaille sept jours sur sept, ne dort plus et n'ose raconter ses problèmes à son entourage. « Je suis un peu paumé dans ma vie, et je n'en vois pas le bout », lâche-t-il.

M. Doazan lui propose d'être rappelé dans la journée par un confrère de son département, avec lequel il pourra bénéficier de trois consultations gratuites. L'homme accepte et raccroche. La conversation a duré une dizaine de minutes. Parfois, cela prend plus de temps. Comme ce jour où une dame lui explique avoir tout préparé pour se suicider. Elle refuse de lui donner son adresse, mais accepte de ne rien tenter avant d'être de nouveau contactée. « Mon rôle, c'est de comprendre les besoins de la personne, là où elle en est », souligne le psychologue.

Ce sont surtout des auto-entrepreneurs, des artisans, souvent avec un ou deux salariés, qui composent le numéro vert de la cellule d'écoute et, « en ce moment, beaucoup de restaurateurs ». Accessible du lundi au dimanche, de 8 heures à 20 heures, le 08.05.65.50.50 a été mis en place en avril 2020, vers la fin du premier confinement. Pour le gérer, le ministère de l'économie a fait appel à l'association Apesa (Aide psychologique aux entrepreneurs en souffrance aiguë).

Créé en 2013, ce réseau est né d'un besoin : ne pas laisser un chef d'entreprise seul face à des idées noires. « Dans la boîte à outils existante, il n'y avait rien pour prendre en charge cette réalité humaine, explique Marc Binné, cofondateur de l'association et greffier au tribunal de commerce de Saintes (Charente-Mari-

Le psychologue Eric Doazan, dans son cabinet de Vulaines-sur-Seine, en Seine-et-Marne, le 27 janvier.

CAMILLE MILLERAND/
DIVERGENCE
POUR « LE MONDE »



time). Face à nous, on a des chefs d'entreprise qui sont ruinés financièrement et moralement. Rester les bras croisés, c'est de la non-assistance à personne en danger. »

« Une forte culpabilité »

Le réseau Apesa forme des professionnels (juges, mandataires, greffiers, experts-comptables...) pour en faire des « sentinelles » capables d'orienter ces personnes vulnérables vers les psychologues du réseau. « Quand on est chef d'entreprise, ça induit un certain type de rapport à sa santé, analyse M. Binné. On n'a généralement pas le temps de se soigner. L'entreprise absorbe énormément d'énergie. Quand il y a une liquidation, ça met fin à un rêve; ça place le chef d'entreprise dans une situation sociale qui n'est pas très simple à gérer. »

Lors de la création du numéro vert, prolongé en novembre 2020 pour six mois, quatre cents psychologues d'Apesa ont répondu

présent. Leur rémunération est prise en charge dans le cadre d'un partenariat entre les chambres de commerce, les chambres des métiers et Harmonie Mutuelle, partenaire historique d'Apesa. Pendant le premier confinement, deux appels ont débouché sur une hospitalisation. « Parfois, on sauve aussi des vies », observe M. Binné.

Celle de Camille, qui préfère garder l'anonymat, n'était pas en danger, assure-t-elle. Mais alors qu'elle s'était battue tout l'automne pour sauver sa société, son corps a lâché, tout comme son mariage. « J'étais clairement épuisée. J'ai fait une sorte de burn-out », relate cette quasi-quadragénaire, en arrêt-maladie depuis plusieurs semaines. Son entreprise, qui compte six salariés, a été placée en liquidation judiciaire. « On ressent une forte culpabilité. L'échec de la boîte, c'est notre échec. » Sur les conseils de sa sœur, elle a appelé le numéro vert avant Noël. « Ils ont

été hyperréactifs et efficaces, dit la jeune femme. Moins d'une heure après, j'ai été rappelée par un psychologue, qui se trouve à un quart d'heure de chez moi. »

D'après l'Apesa, 1552 personnes ont décroché leur téléphone en 2020 pour obtenir de l'aide, à peine plus d'hommes que de femmes. Ce qui a donné lieu à 625 prises en charge de dirigeants dans le cadre des trois consultations. Parallèlement, 708 « fiches alerte » ont été établies par des professionnels « sentinelles » et 482 prises en charge effectuées (+ 64,49 % par rapport à 2019).

Au fil des mois, M. Doazan a vu la situation s'aggraver. « On a affaire à des personnes à bout. Pas forcément dans le passage à l'acte, mais qui ne s'en sortent plus face à des aides qui n'arrivent pas ou pas à temps, ou qui se heurtent à l'incompréhension des services administratifs », décrit-il. Alors que la crise s'éternise, l'activité de la

Ce sont surtout des auto-entrepreneurs, des artisans, souvent avec un ou deux salariés, qui appellent

cellule d'écoute ne ralentit pas. 126 appels ont été recensés, rien qu'entre le 1^{er} et le 24 janvier, qui ont entraîné 47 prises en charge. Des chiffres qui ne reflètent pas la réalité, selon Alain Griset, ministre délégué chargé des petites et moyennes entreprises, « au regard des trois millions d'entrepreneurs » que compte le pays. « Le besoin est là, dit-il. Mais il y a toujours cette réticence du chef d'entreprise à franchir le pas, cette crainte du regard de l'autre.

Le fait d'avoir cette première écoute, c'est fondamental. »

Professeur d'économie des PME à l'université de Montpellier et fondateur de l'Observatoire Amarak, spécialisé dans la santé des travailleurs non salariés, Olivier Torrès juge « positive » la création « dans l'urgence » de ce numéro vert. « C'est un bon début, mais si on veut vraiment changer les choses, il faut aller au-delà du suicide, s'intéresser au sommeil, au burn-out, au stress post-traumatique des chefs d'entreprise... », note-t-il, en espérant que de « vraies décisions politiques seront prises dans le cadre de la réforme de la santé au travail ». Une allusion à la proposition de loi portée par deux députés LRM, Charlotte Parmentier-Lecocq et Carole Grandjean, abordant notamment le sujet de la santé des entrepreneurs et qui doit être débattue à l'Assemblée nationale, à partir du 9 février. ■

RAPHAËLLE BESSE DESMOULIÈRES

Minés par la crise, les agents de voyages sombrent dans la déprime

Un dispositif de soutien psychologique a été mis en place par le syndicat du secteur. Dans la profession, les départs volontaires se multiplient

Au sein d'un groupe Facebook où les agents de voyage se serrent les coudes, un patron d'agences du Pas-de-Calais a publié les dernières recommandations du Quai d'Orsay, avec ce commentaire : « Bonjour, les gens du métier disparu... » « Tout déplacement international est totalement et strictement déconseillé », ainsi que vers les Antilles à partir du 2 février, et c'est, pour les quelque 30 000 agents de voyage en France, une avant-garde de plus après douze mois de cauchemar. Cette période pousse nombre d'entre eux à s'interroger sur leur avenir et certains à recourir à un soutien psychologique, y compris parmi les chefs d'entreprise.

Dans le cadre des plans sociaux qui essaient sur le territoire, les départs volontaires sont légion. Notamment dans le plus symbolique d'entre eux, mené en France par le leader mondial du tourisme,

le groupe allemand TUI : sur les près de 600 postes supprimés en lien avec le plan social annoncé en juin 2020, on compte 274 candidats au départ, pour la plupart sans offre d'emploi derrière.

Après le rapatriement des voyageurs du monde entier, la gestion des avoirs des clients a placé les agents de voyage en première ligne. Les tensions aux comptoirs n'ont pas été rares. Une fois passée la gestion de crise immédiate, les tour-opérateurs sont entrés dans une période en dents de scie, où chaque lueur d'espoir s'éteignait rapidement. En avril 2020, ils pensaient repartir à l'été; à l'été, ils rêvaient de la Toussaint. En novembre, ils visaient Noël. Seule une minorité de destinations exotiques prisées par les Français a rouvert durablement aux touristes.

« On arrive au bout. Le moral est au plus bas, explique René-Marc Chikli, président du Syndicat des

entreprises du tour-operating. En décembre [2020], on espérait que la vaccination améliorerait vraiment la visibilité. Non seulement la vaccination n'est pas au rendez-vous, mais il y a les variants [du SARS-CoV-2] à la place. Tous ces faux espoirs sont horribles à vivre. »

« Troubles anxio-dépressifs »

Cet horizon sans cesse repoussé nécessite un travail considérable, souligne Guillaume Linton, qui dirige un tour-opérateur consacré aux voyages en Asie. Ses 120 salariés sont en télétravail – l'activité a chuté de 10 % à 30 % par rapport à la normale –, mais ils ne manquent pas d'occupation. « On passe notre temps à monter des programmes de voyage puis à les annuler, décrit le PDG d'Asia. On défait ce qu'on a fait la veille. On intervient un nombre incalculable de fois sur chaque dossier, sans que cela génère la moindre rému-

nération. C'est un travail très peu gratifiant, harassant et non tarifiable, mais on ne peut pas se contenter de baisser le rideau. »

Au deuxième confinement, début novembre 2020, le syndicat des Entreprises du voyage (EDV) a mis à disposition de ses adhérents une cellule d'assistance psychologique. Débordé par les demandes, le président d'EDV, Jean-Pierre Mas, a reconduit le contrat avec le cabinet Axis Mundi, qui assure ce soutien psychologique.

Parmi les patients, on compte un tiers de chefs d'entreprise, une proportion hors norme, relève Nicolas Rebaudo, psychologue et coach chez Axis Mundi : « Ceux qui nous contactent ont du mal à se projeter dans l'avenir, à gérer leur stress, et souffrent pour certains de troubles anxio-dépressifs. D'habitude, les chefs d'entreprise parlent de "challenge", cette fois, de "problématique". Il y a moins de pos-

ture et plus d'émotionnel. » Faute de perspectives prometteuses, les patrons disent ressentir leur « difficulté à embarquer les gens », néanmoins, M. Rebaudo les juge « plein de ressources et d'un altruisme envers leurs salariés que l'on ne rencontre pas toujours ».

Guillaume Linton estime que chaque réseau a connu, depuis dix mois, « entre 5 % et 20 % de départs volontaires. Les collaborateurs perdent, pour certains d'entre eux, foi en leur métier, qui est à la fois très technique, parce qu'il suppose une connaissance des destinations et une maîtrise des systèmes de réservation, et très peu considéré. » Les salaires sont bas, et les touristes pas toujours très compréhensifs.

Françoise Peglion, qui dirige avec sa fille trois petites structures à Toulouse, a aussi procédé à des suppressions de postes, presque comblées par les départs volonta-

res (six sur huit). Elle considère pourtant que la soudaine complexité du voyage peut rendre leur utilité aux intermédiaires : « Nous ne sommes plus uniquement prescripteurs. Nous redevenons des conseillers. » Après dix mois de marasme, la chef d'entreprise sent son équipe plus « soudée » et désireuse de communiquer.

La solidarité au sein de la profession est, semble-t-il, très forte. Elle s'exprime sur les réseaux sociaux, dans trois groupes Facebook qui n'ont jamais connu une telle activité. Les agents de voyage s'y échangent des conseils et des nouvelles, les bonnes comme les mauvaises. Ces derniers jours, on y lit surtout des appels à l'aide. Les agences de voyage et tour-opérateurs demandent désormais les mêmes indemnités que les entreprises fermées administrativement. ■

CLÉMENT GUILLOU