

LE MONDE *diplomatique*

> **Juillet 2019**, page 28, en kiosques

Rigolez, vous êtes exploité

PAR JULIEN BRYGO



Auteur inconnu. – « A Woman Tries to Answer Four Telephones » (Une femme tente de répondre à quatre téléphones), vers 1968
Underwood Archives - UIG - Bridgeman Images

« Vous êtes éreinté? Votre activité professionnelle vous plonge dans la dépression? Vous songez à mettre fin à vos jours? Nous avons la solution : ri-go-lez! » Voilà en substance le message de la direction des ressources humaines (DRH) du centre hospitalier universitaire (CHU) de Toulouse au personnel de l'établissement. La solution arrive à point nommé, car la situation menaçait de devenir dramatique...

Un peu comme France Télécom hier ou la Société nationale des chemins de fer français (SNCF) aujourd'hui, le CHU toulousain est confronté à une recrudescence de suicides de salariés. Le

rapport d'un cabinet de conseil établi en 2016 est formel : les quatre personnes ayant mis fin à leurs jours en quelques semaines la même année (dont une dans les locaux du CHU) l'ont fait à cause de leurs conditions de travail. L'année suivante, dans un des 26 000 documents internes révélés par la presse (1), une infirmière en gynécologie décrit ainsi son quotidien : « *Mise en danger de la vie des patientes, mauvaise prise en charge de la douleur, dégradation de l'image des patientes (patientes laissées plusieurs minutes souillées de vomis) (...) mauvaise prise en charge psychologique (annonce de cancer faite récemment, pas le temps de discuter). (...) Une équipe épuisée physiquement (même pas cinq minutes de pause entre 13 h 30 et 23 heures) et moralement (sentiment de travail mal fait et de mettre en danger la vie des patients).* »

Les choses n'ont guère progressé depuis. En février 2019, un patient meurt d'une crise cardiaque dans le sas des urgences. L'infirmier de garde cette nuit-là, en poste depuis 10 heures du matin, avait la charge de plus de quinze patients. Il n'a pas eu le temps de faire les gestes de premiers secours (2). Début mai 2019, rebelote au service de soins intensifs digestifs, en pleine restructuration, où un problème informatique a mené à la mort d'un patient.

Depuis 2015, une soixantaine de préavis de grève ont été envoyés à la direction par les syndicats. Au moins quatorze grèves ont eu lieu (cinq rien qu'en 2019), sans compter les quelque vingt mobilisations collectives, la douzaine d'actions d'envergure et les chorégraphies parodiques de soignants vues six millions de fois sur les réseaux sociaux. « *À l'hôpital des enfants, le nombre d'arrêts-maladie des quatre premiers mois de 2019 est de 20% supérieur à celui de la même période en 2018, nous explique Mme Sandra C., vingt ans d'hôpital public à son actif, dont dix-sept à l'hôpital des enfants de Toulouse. Nous avons l'impression d'être traités comme des numéros par une direction dont le seul but est de faire appliquer les réductions de coûts et la baisse du personnel. Nous avons besoin d'au moins six cents embauches dans tout le CHU, et vite.* »

Embaucher? Impossible!, rétorque la direction, largement convertie au *lean management*, le « management sans gras », une doctrine d'optimisation du rendement élaborée par les ingénieurs japonais du groupe Toyota après la seconde guerre mondiale et peaufinée ensuite dans les éprouvettes néolibérales du Massachusetts Institute of Technology (MIT). L'objectif? Faire produire plus avec moins de gens, quitte à pousser les équipes à bout.

Des conditions de travail déplorables, des contraintes de rentabilité qui interdisent d'améliorer le sort du personnel, des salariés qui préfèrent mettre fin à leurs jours plutôt que d'endurer leur activité professionnelle? Il fallait réagir. C'est chose faite grâce à une initiative de la DRH : des séances de rigologie, cette « *approche globale permettant une harmonie entre le corps, l'esprit et les émotions* », comme on peut le lire dans le « Plan d'actions 2018 pour la prévention des risques psychosociaux et la qualité de vie au travail » du pôle hôpital des enfants du CHU de Toulouse.

Yoga du rire, méditation de pleine conscience, techniques variées de relaxation et de respiration, sophrologie ludique... la rigologie vise à « *cultiver les sentiments positifs et sa joie de vivre* ». Sur la page d'accueil du site de l'École internationale du rire (« Bonheur, joie de vivre, créativité »), l'internaute tombe sur la photographie d'un groupe de salariés hilares faisant le symbole de la victoire. S'ils sont heureux, suggère l'image, c'est qu'ils ont tous décroché leur diplôme de « rigologue » à la suite d'une formation de sept jours en psychologie positive, yoga du rire et autres techniques de « libération des émotions », facturée 1 400 euros. Un rigologue estampillé École du rire, le leader du marché, se fera rémunérer entre 1 000 et 3 000 euros la journée. Il pourra éventuellement devenir *chief happiness officer*, ces responsables du service bonheur dont les entreprises du CAC 40 raffolent (3).

La souffrance au travail est devenue un marché, et le service public apparaît comme un nouveau terrain de jeu du développement personnel. Ainsi des policiers confrontés à une vague de suicides (vingt-huit en 2019), auxquels le directeur général de la police nationale a envoyé, fin mai, une circulaire incitant les encadrants à favoriser *«les moments de convivialité et de partage»* comme les barbecues, les sorties sportives ou les pique-niques en famille (4). Ainsi des agents de la SNCF, une entreprise qui compte depuis le début de l'année 2019 un suicide de salarié par semaine. La direction lilloise de la société ferroviaire en pleine restructuration a fait appel au cabinet Great Place to Work (*«super endroit pour travailler»*), qui lui a conseillé de... distribuer des bonbons aux agents en souffrance, de mettre en place des goûters-surprises ou encore des ateliers de maquillage (5).

«Au départ, nous explique Mme Corinne Cosseron, directrice de l'École internationale du rire et importatrice du concept de rigologie en France, je me suis formée pour plaisanter, comme un gag, au yoga du rire, une technique mise au point par un médecin indien, qui s'est rendu compte que ses patients joyeux guérissaient mieux que les sinistres. Le rire permet de libérer des hormones euphorisantes qui luttent contre la douleur», explique cette ancienne psychanalyste qui évoque les endorphines (*«un antidouleur naturel qui agit comme une morphine naturelle»*), la sérotonine (*«la molécule du bonheur»*), la dopamine (celle de la motivation) ou encore l'ocytocine (*«l'hormone de l'amour»*). *«C'est un grand shoot gratuit. Beaucoup de grandes entreprises ont commencé à faire appel à nous (SNCF, Total, Suez, Royal Canin, Danone, etc.), car le rire répare point par point tout ce que les effets du stress détruisent. Non seulement le salarié va aller mieux (il ne va pas se suicider, il n'ira pas voir chez le concurrent), mais, en plus, l'entreprise va gagner en productivité. Donc c'est du gagnant-gagnant.»*

Novateur, le CHU de Toulouse a vu se mettre en place des séances de *«libération émotionnelle»* et de *«lâcher-prise»* dans le service des soins palliatifs dès 2017. Dans le cadre de ses propositions d'actions 2018-2019 pour prévenir les risques psychosociaux et pour la qualité de vie au travail, la DRH propose désormais d'élargir son offre à d'autres unités sous tension, comme l'hôpital des enfants, où, au mois de mars dernier, deux grèves ont éclaté pour protester contre le projet de réduction du nombre de lits et d'intensification du travail des soignants.

On soumet ce projet de lâcher-prise à M. Florent Fabre, 31 ans, infirmier au service des urgences psychiatriques. Sa première réaction est de laisser éclater un long rire, générant probablement un apport non négligeable en bêta-endorphines — ce qui lui permet de dire avec une voix parfaitement détendue : *«C'est grotesque et indécent.»* Pour ce soignant, qui a participé à la lutte victorieuse des salariés de son service, lesquels ont arraché deux postes supplémentaires d'infirmier à l'issue de deux mois de grève durant le printemps 2019, *«le niveau du mépris social affiché par la direction du CHU ainsi que par les cadres régionaux de l'agence régionale de santé est totalement aberrant. Dès lors qu'il s'agit d'entendre qu'il y a un vrai manque de soignants, le dialogue se rompt. La santé des agents hospitaliers est le moindre de leurs soucis»*. Contactée, la direction du CHU a refusé de répondre à cet appel à embaucher, qu'elle qualifie de *«théories de la CGT [Confédération générale du travail]»*. *«On assume totalement ce document de proposition de rigologie»*, nous a précisé le directeur de la communication avant de nous raccrocher au nez. On ne rigole plus.

«Mais, s'agace Mme Maguy Mettais, la pharmacienne chargée de la prévention des risques psychosociaux, avez-vous déjà testé la rigologie? Ça serait peut-être intéressant que vous essayiez une séance, non? C'est génial, vous verrez.» Adeptes du journalisme total, nous acceptons la proposition. *«Alors, vous mettez les mains droit devant vous et vous expirez en faisant "chah"! On*

le fait ensemble? C'est parti! Après on met les bras sur le côté et on fait "chou"! Et un dernier, les bras levés vers le ciel et on va faire un grand "chiii" sur le temps d'expiration. » Docile, nous nous exécutons, pour la bonne cause. « Au final, ce qui est rigolo, c'est que ça fait chah-chou-chi... Comme si ça faisait "salsifis" [elle éclate de rire]. Voilà, j'avais envie de vous le faire découvrir, ça peut être bien avant d'écrire votre article. »

JULIEN BRYGO

Journaliste, auteur, avec Olivier Cyran, de *Boulots de merde! Du cireur au trader, enquête sur l'utilité et la nuisance sociales des métiers*, La Découverte, Paris, 2016.

-
- (1) Pablo Tupin et Hakim Mokadem, « [CHU Leaks : ces documents confidentiels qui accablent l'hôpital toulousain](https://www.mediacites.fr/toulouse/enquete-toulouse/2018/04/02/chu-leaks-ces-documents-confidentiels-qui-accablent-lhopital-toulousain/) [https://www.mediacites.fr/toulouse/enquete-toulouse/2018/04/02/chu-leaks-ces-documents-confidentiels-qui-accablent-lhopital-toulousain/] », Mediaticités Toulouse, 2 avril 2018.
 - (2) Éric Dourel, « [Une mort suspecte aux urgences du CHU de Toulouse](https://www.mediacites.fr/enquete/2019/04/09/une-mort-suspecte-aux-urgences-du-chu-de-toulouse/) [https://www.mediacites.fr/enquete/2019/04/09/une-mort-suspecte-aux-urgences-du-chu-de-toulouse/] », Mediaticités Toulouse, 9 avril 2019.
 - (3) Lire Julien Brygo et Olivier Cyran, « [Direction des ressources heureuses](#) », *Le Monde diplomatique*, octobre 2016.
 - (4) Angélique Négroni, « [Une note pour renforcer la "convivialité" chez les policiers](http://www.lefigaro.fr/actualite-france/une-note-pour-renforcer-la-convivialite-chez-les-policiers-20190530/) [http://www.lefigaro.fr/actualite-france/une-note-pour-renforcer-la-convivialite-chez-les-policiers-20190530/] », *Le Figaro*, Paris, 30 mai 2019.
 - (5) Erwan Manac'h, « [Distribution de bonbons, ateliers maquillage... Les étranges remèdes de la SNCF à la détresse de ses agents](https://www.politis.fr/articles/2019/06/distribution-de-bonbons-ateliers-maquillage-les-etranges-remedes-de-la-sncf-a-la-detresse-de-ses-agents-40483/) [https://www.politis.fr/articles/2019/06/distribution-de-bonbons-ateliers-maquillage-les-etranges-remedes-de-la-sncf-a-la-detresse-de-ses-agents-40483/] », *Politis*, 4 juin 2019.
-

Écouter cet article

g:18 • Lu par LOLA FELOUZIS

[TÉLÉCHARGER LE FICHER MP3](#)  [TOUTES LES LECTURES](#)

Mot clés: Santé Travail Entreprise Idéologie Exclusion sociale France

TRADUCTIONS DE CET ARTICLE

[ESPAÑOL Ríase, está siendo explotado \(es\)](#)