

ÉCONOMIE

27

Au cœur de la cellule d'aide aux patrons en détresse

Depuis le printemps, le numéro vert de Bercy a reçu plus de 1 400 appels. Des psychologues se relaient pour écouter ces dirigeants qui ont tout perdu...

CORINNE CALLAUD
@corinnecallaud

SOCIAL. Les timbres de voix sont mal assurés et un petit raclement de gorge précède parfois les premiers mots entendus par la professionnelle de la cellule d'écoute et de soutien psychologique dédiée aux chefs d'entreprise. Ce mercredi matin, c'est Céline Lucas, psychologue clinicienne depuis onze ans, qui est au bout du 0 805 65 50 50. Des 8 heures. Le numéro vert fonctionne en continu jusqu'à 20 heures, 7 jours sur 7. Depuis le 27 avril, date du lancement de la ligne par le ministère de l'Économie, la jeune femme assure quatre fois par mois des astreintes de six heures pour répondre aux appels des dirigeants heurtés de plein fouet par la crise. Voilà plus d'un an qu'elle a rejoint l'association Apesa, sur laquelle s'est appuyé Bercy pour déployer ce service d'aide.

Apesa a vu le jour en 2013, sous l'impulsion de Marc Binné, greffier au tribunal de commerce de Saintes, marqué par le suicide de plusieurs chefs d'entreprise qui avaient fait faillite. C'est bien pour éviter que des dirigeants ne commettent l'irréparable que la plateforme téléphonique a été mise sur pied. Car le risque est réel et s'est encore accru avec le deuxième confinement. « Nombre d'entrepreneurs ont trouvé des ressorts pour surmonter la première vague. Pendant quelques mois, ils ont pensé que l'épreuve était derrière eux mais ils se retrouvent de nouveau la tête sous l'eau. Et là, ils n'ont plus de solution », relève Céline Lucas.

« Quatre ans de ma vie... »

C'est précisément ce qu'exprime un jeune entrepreneur au cours de la matinée, en lâchant d'un ton las : « Je ne sais plus quoi faire, j'ai envie d'en parler, c'est pourquoi j'appelle. » Créateur d'un escape game trois ans et demi plus tôt, il a développé son affaire sans se verser de salaire pendant deux ans. En 2019, il a réalisé 300 000 euros de chiffre d'affaires mais ne dépassera pas les 80 000 cette année. « J'ai mon loyer à verser, plus la cotisation foncière des entreprises (CFE) et 15 000 euros de factures à payer. Mon associé est parti. J'ai supplié des banques pour obtenir des aides mais elles font la sourde oreille. J'ai mis quatre ans de ma vie et beaucoup d'argent dans ma société, et je risque de passer le reste de mes jours à payer des dettes », lâche-t-il, dans un mélange d'incrédulité et de rébellion.

« Aujourd'hui, il y a une colère chez mes interlocuteurs, qui est tournée vers l'État. Ils ne pointent pas quelqu'un en particulier, c'est global. Il faut un bouc émissaire, et ce sont ceux qui nous gouvernent », relève la psychologue qui, aussitôt après avoir raccroché, se met en quête d'un contact, parmi les 1 196 psychologues du réseau Apesa, afin qu'un confrère, exerçant à proximité du lieu de résidence du jeune homme, puisse le rappeler et fixer un rendez-vous. Trois séances gratuites sont prévues dans le cadre de la prise en charge.

Signe que les demandes de rendez-vous sont importantes, une consœur lui signifie qu'elle ne prendra pas de nouveau patient ce mois-ci. Au 2 décembre, son planning est déjà complet. Car certains, comme Michaël, à la tête d'une entreprise de photographie depuis dix ans, ne s'en tiennent pas aux trois séances. Le quadra,

qui réalise 70 % de son chiffre d'affaires dans l'événementiel, continue à consulter une fois par mois une psychologue du réseau Apesa, car cette démarche lui a donné « une impulsion positive ». Pourtant, au printemps, il présentait des symptômes de dépression. « J'avais des coups de fatigue. Comme je ne me sentais pas bien, je m'allongeais sur le canapé la journée. Et je ressaisais à longueur de temps les mêmes problèmes. Ça tournait en boucle. » Malgré l'annulation de ses prestations, la crise n'aurait peut-être pas été aussi anxiogène si la séparation avec son associé n'avait pas été prévue en avril, période où toutes les démarches juridiques étaient suspendues. « Le problème, c'est que je ne pouvais pas me sortir un salaire sans lui en verser un. En plus, je lui devais ses parts. Par ailleurs, ma compagne est également salariée de la société. Alors, si l'entreprise tombe, la famille tombe aussi », pointe Michaël.

« Je n'en peux plus »

Sur la soixantaine d'appels traités pour la cellule, Céline a eu à plusieurs reprises des dirigeants qui pilotaient une petite structure familiale. « Et quand dans un couple les deux sont touchés, il est fréquent que l'un et l'autre se tirent vers le bas », observe-t-elle. Elle est également régulièrement confrontée à des cas particuliers, comme celui de Rebecca (le prénom a été modifié) qui s'est décidée à appeler ce mercredi après un nouveau coup de sort. Elle avait ouvert un bar-restaurant le 3 mars avec son mari, dans le cadre d'un projet de revitalisation de village. Douze jours plus tard, le couple est contraint de fermer et ne relève le rideau que le 2 juin.

Dans l'intervalle, Rebecca a été opérée d'un cancer des deux seins. Elle ne s'appesantit pas sur son intervention. Elle est focalisée sur son commerce, qu'elle a dû fermer le 29 octobre. « Et maintenant, le nouveau maire nous résilie notre bail d'un an, alors qu'on a payé les loyers et qu'on a fait tout ce qu'on devait faire », s'empare la jeune femme. Céline écoute, explique d'une voix rassurante comment va se dérouler la prise en charge et demande à Rebecca si elle a des interrogations. « Des questions j'en ai plein, des réponses j'en ai aucune », lâche son interlocutrice.

Céline n'a pas même fini de chercher les coordonnées d'un psychologue dans le département de Rebecca que son téléphone sonne à nouveau. À l'autre bout du fil, un homme avec une pointe d'accent du Sud-Ouest. Mais la petite note qui d'ordinaire égaye le propos est dissonante. « Je ne sais pas pourquoi j'appelle », attaque ce chef d'entreprise qui a un réseau d'auto-écoles avec quatre bureaux et emploie sept personnes. « Financièrement, je m'en sors, précise-t-il, dès le début de son appel. Mais je n'en peux plus. » De profonds soupirs s'intercalent entre ses phrases. « Je m'inquiète pour mes salariés, je m'inquiète pour tout le monde, j'envoie balader tous ceux qui sont autour de moi et il y a des répercussions sur ma famille », avoue l'homme.

Si rares sont les témoignages où les patrons affirment ne pas avoir de problème d'argent, « pour ceux qui ont des employés, le poids de la responsabilité est omniprésent », observe Céline. Un autre phénomène touche particulièrement les hommes. Lorsqu'ils sont le pilier financier de la famille et que la crise les plonge dans l'incapacité

Trois séances gratuites sont prévues dans le cadre de la prise en charge déployée par le réseau Apesa.
THODONAL - STOCK.ADOBE.COM



d'assumer ce rôle, cette situation provoque ce que la psychologue appelle « une fracture de l'ego. Même si les mentalités ont évolué, cette idée du mâle qui ramène l'argent à la maison reste dans leur ADN ». Chez les femmes entrepreneurs, la blessure est d'une autre nature. Beaucoup des dirigeantes avec lesquelles s'est entretenue Céline ont toujours été indépen-

dantes et se sont battues pour obtenir ce qu'elles ont construit. Lors d'une même astreinte, Céline a eu coup sur coup deux coiffeuses qui étaient en train de tout perdre. « L'une était installée depuis dix-sept ans. Son commerce, c'était sa revanche sur la vie ; et elle m'a glissé qu'elle était toute seule pour veiller sur elle », avoue Céline. Certaines professions sur-

représentées parmi les appels reçus sur la plateforme, dont des VTC, des personnes qui évoluent dans le tourisme, l'événementiel ou qui ont monté leur école de danse ou d'autres activités de loisirs, ainsi que des restaurateurs. L'un d'eux a particulièrement marqué Céline : « Il était marié et avait deux enfants. Et il m'a confié qu'il avait perdu le goût de vivre... » ■