

Europe Solidaire Sans Frontières > Français > Europe & France > France > Salariat, travail, syndicats (France) > Poste & communication (France) > **Suicides - Procès France Télécom : « On n'a rien vu venir. C'est aussi parce (...)**

Suicides - Procès France Télécom : « On n'a rien vu venir. C'est aussi parce qu'on a refusé d'écouter »

dimanche 23 juin 2019, par [ROBERT-DIARD Pascale](#) (Date de rédaction antérieure : 21 juin 2019).

Le tribunal a visionné, vendredi, un film commandé en 2009 par la direction de France Télécom au réalisateur Serge Moati, et qui s'est transformé en chronique de la crise.

Sommaire

- [« Vingt et un clients qui \(...\) »](#)
- [« Quelqu'un de protecteur »](#)
- [Equilibre périlleux](#)

« Comme dans un cinéma, le silence est requis pendant la projection », annonce la présidente Cécile Louis-Loyant. Les lumières s'éteignent, la voix du réalisateur Serge Moati s'élève dans la salle d'audience. « C'était avant l'été 2009. Didier Lombard me propose de faire un film pour montrer la vitalité, le dynamisme de l'entreprise. C'est un film de commande, je m'appête à raconter une réussite française. Et je suis rattrapé par l'histoire, et quelle histoire ! »

Le récit d'une réussite française devient la chronique d'une crise. La vague de suicides de l'été 2009 est passée par là, les caméras du réalisateur tournent, elles saisissent les visages, enregistrent les réactions des dirigeants. Lorsque son montage est terminé et que le film est soumis au comité exécutif de l'entreprise en juillet 2011, celui-ci décide de ne pas le diffuser.

Ce film, propriété de France Télécom devenu Orange, n'aurait donc pas dû être vu. Mais des copies circulent et, à la demande des parties civiles, l'une d'elles a été versée au dossier d'instruction et projetée, vendredi 21 juin, devant le tribunal correctionnel qui juge les anciens dirigeants de l'entreprise pour harcèlement moral.

A l'automne 2009, lors d'un déplacement en TGV, Didier Lombard se confie à la caméra du réalisateur : « Le sujet, c'est : peut-on faire de l'économie et de l'humain en même temps ? C'est ça la marche ratée. On a poussé le ballon un peu trop loin. C'est tout un fonctionnement à revoir. » Quelques instants plus tard, on voit l'ancien PDG de l'entreprise discuter avec les agents d'une plate-forme téléphonique. Une jeune femme sourit : « Tout va bien. Je vous rassure », dit-elle à Didier Lombard. Serge Moati s'éloigne, filme un autre agent de la plate-forme, plus âgé. Son visage est triste, fermé. « Avant, dit-il, j'avais un costume cravate, une voiture, un téléphone portable. Ici... il n'y a plus de reconnaissance. Je ne parle pas de mon travail quand je rentre chez moi. Parce que j'ai honte. Honte, c'est tout. »

« Vingt et un clients qui attendent »

Dans le train du retour, l'attaché de presse de Didier Lombard apprend la survenue d'un nouveau suicide, dans un centre à Lannion (Côtes-d'Armor). Il est décomposé. « C'est dur, c'est très dur. On se bat beaucoup depuis cinq semaines pour que ça s'arrête. Et ça s'arrête pas. On ne sait plus quoi faire. »

Des images d'archives s'interposent. Le visage d'un jeune ministre apparaît à l'écran. François Fillon, alors chargé des technologies de l'information et de la poste dans le gouvernement d'Edouard Balladur, annonce à la presse la privatisation de France Télécom. Comme la genèse de toute l'affaire. Les confidences des agents en témoignent qui, tous, évoquent l'âge d'or du service public.

Le réalisateur repart faire une tournée des plates-formes téléphoniques, seul cette fois. « Vous voyez le chiffre 21 là ?, lui dit une salariée en lui montrant un compteur digital affiché au-dessus d'elle. C'est vingt et un clients qui attendent. Et, après ça, on a dix minutes de pause. J'ai vu des collègues qui posaient le casque et qui s'effondraient. » Un peu plus loin, un agent répond à un client, sous le regard attentif d'une coach qui prend des notes. Quand la conversation s'achève, la coach demande : « Qu'est-ce que tu aurais pu lui proposer en plus ? »

Un agent résume le dilemme : « Avant, le service public, c'était de vendre à une vieille dame ou à un vieux monsieur un téléphone adapté à ses besoins. Aujourd'hui, on nous demande de faire du chiffre. »

« Un jour, observe une autre salariée, j'ai appris que mon chef de service n'était plus un chef de service, mais un manager. On s'est mis à parler globish [version simplifiée de l'anglais] dans l'entreprise. Je ne comprenais plus ce qui était dit. Et quand on ne comprend pas les mots, on ne comprend plus l'entreprise. »

La caméra saisit le désarroi de certains cadres et dirigeants. Elle s'arrête sur le visage ému d'une directrice territoriale. « Il y a eu, dans la manière de traiter les gens, une... une sorte de détermination qui a pu déstabiliser », dit-elle en cherchant ses mots. « On n'a rien vu venir. C'est aussi parce qu'on a refusé d'écouter », confie le directeur des relations sociales, Laurent Zylberberg. « D'une certaine façon, ce que j'entends aujourd'hui, je l'ai déjà entendu. Pas avec autant de force et pas de la part d'autant de gens. Mais je n'ai pas mesuré la portée », avoue à son tour le directeur groupe des ressources humaines, Olivier Barberot.

« Quelqu'un de protecteur »

Une phrase, mêlée de larmes, d'un délégué syndical CFDT lui répond : « Ils étaient aveugles. Ils ont tiré sur l'élastique. Et ils se disaient : "Tant que ça tient..." »

La colère d'une salariée jaillit :

« Il n'y a pas que les grands PDG qui se passionnent pour leur boulot. Il y a aussi des petites gens avec des petites payes ! »

Mais il y a aussi ces « gentilles dames de Cahors », comme les appelle Didier Lombard, qui ont vu leur PDG leur faire la surprise de sa venue, au cœur de la crise à la fin de l'automne 2009, pour leur annoncer que leur centre, menacé, ne fermerait pas. Le bouchon de la bouteille de champagne ouverte à cette occasion pend encore au bout d'une ficelle quand le réalisateur vient les rencontrer. « Didier Lombard a su nous parler. C'est quelqu'un de chaleureux », dit l'une. « Moi, j'ai eu l'impression de quelqu'un de protecteur », avance une autre. Une troisième sourit, rougissante : « Il

nous a fait la bise ! Je n'aurais jamais imaginé un patron nous faire la bise ! »

Les dernières images datent du 1^{er} janvier 2010. Didier Lombard présente ses vœux aux salariés dans le grand hall du siège social. Il veut croire que la crise est derrière lui. Trois mois plus tard, Stéphane Richard lui succède à la tête de l'entreprise.

Equilibre périlleux

Les lumières se rallument dans la salle d'audience. Les dirigeants que l'on voyait sur l'écran sont les prévenus d'aujourd'hui. Didier Lombard est le premier à s'avancer à la barre.

« De temps en temps, je me dis que j'aurais mieux fait de laisser couler et laisser l'Etat se débrouiller avec 100 000 chômeurs de plus. Et puis, évidemment, je ne vais pas au bout de ma pensée... » L'ancien PDG répète sa conviction : « C'est quand même comme ça qu'on a sauvé la maison ! » Même certitude chez son ex-numéro deux, Louis-Pierre Wenès : « On nie tout ce qui a été fait pendant trois ans. On a sorti la société de l'ornière. Je suis furieux qu'on ne regarde qu'un côté de la situation. Ceux qui ont été satisfaits de leur mobilité sont vus comme des jaunes ! Alors, ils se taisent. »

Le secrétaire général du groupe Orange, Nicolas Guérin, qui représente l'entreprise poursuivie en qualité de personne morale au procès, fait ce qu'il peut pour maintenir un équilibre périlleux entre la défense de la société d'hier qui est accusée et celle qui poursuit sa vie aujourd'hui, sous le regard des agents :

« Ce film, dit-il, montre la complexité de l'équation. Mais il n'y a jamais eu de complot [pour déstabiliser les salariés]. On s'est trompé en croyant que la garantie de l'emploi allait suffire à rassurer les agents par rapport aux changements. On n'a pas su accompagner les plus fragiles. Et ça, c'est la responsabilité morale et civile de l'entreprise. »

Pascale Robert-Diard

P.-S.

• Le Monde. Publié le 21 juin 2019 à 17h05, mis à jour hier à 06h15 :
https://www.lemonde.fr/societe/article/2019/06/21/proces-france-telecom-on-a-pousse-le-ballon-un-peu-trop-loin_5479867_3224.html