

## Procès France Télécom : six salariés normands dans l'enfer d'un procès hors normes

Parmi les 39 victimes retenues par les juges d'instruction pour poursuivre l'état-major du géant des télécommunications, six Normands. Tous se sont dits broyés par la réorganisation de l'entreprise. Ils expliquent comment ils ont été mis sous pression.



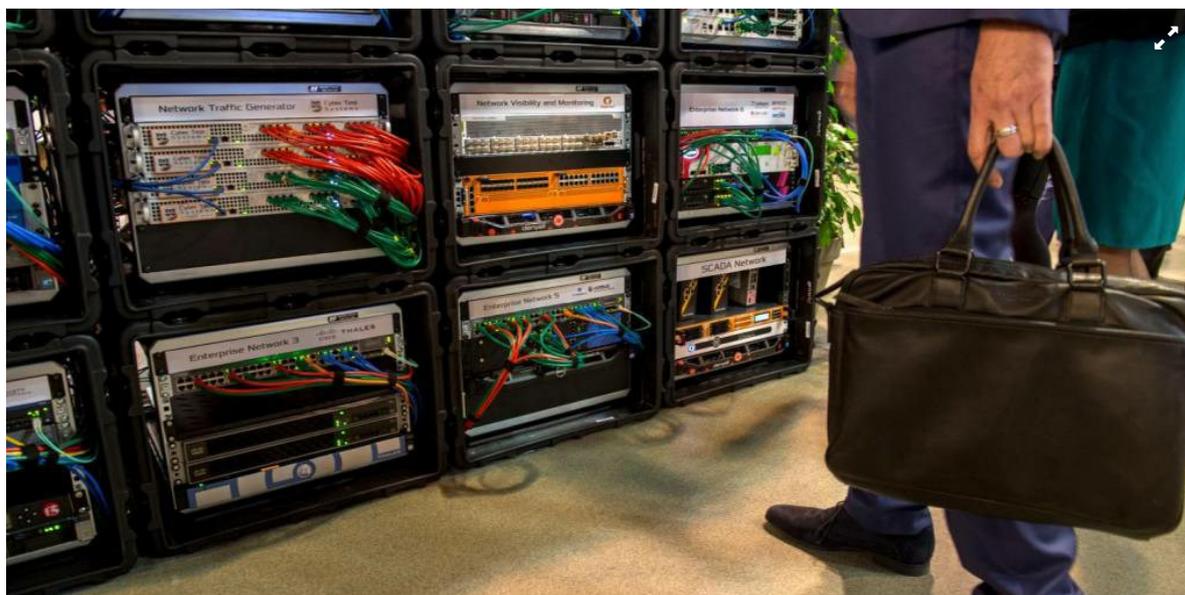
PUBLIÉ LE 20/05/2019 À 04:57



MIS À JOUR LE 20/05/2019 À 07:40



TEMPS DE LECTURE : 9 MINUTES



▲ Des salariés ont dû changer de poste et d'univers de travail. Ils ne l'ont pas supporté. (Photo d'illustration - archives AFP)

Mardi 19 mai 2009. C'est aujourd'hui qu'André A, technicien affecté à l'Unité Intervention Normandie de France Télécom, à **Bernay**, doit reprendre le travail. Cet ancien de la maison, entré chez le géant des télécommunications en décembre 1972, a été arrêté à la suite d'une tentative de suicide, survenue en avril 2008. Travaillant désormais seul alors qu'il est habitué à fonctionner en binôme, spécialiste d'un système - Telic - en passe de devenir obsolète, André A. a très mal vécu l'isolement professionnel dans lequel l'a plongé la réorganisation de son unité. A ses collègues, il s'est plaint de ce que les missions qui lui sont désormais attribuées « *ne servent à rien* ». La nouvelle organisation du travail le déroute : « *On lui a donné un jour un ordinateur en lui demandant de se connecter alors qu'il ne s'était jamais servi d'un ordinateur de sa vie* », se souvient un collègue. Privé de contact direct avec le management, c'est sur l'écran de ce portable qu'André découvre désormais quotidiennement ses missions. Diagnostiqué dépressif depuis 2006, le technicien montre de plus en plus de signes de repli et avoue à son entourage ne plus supporter le

### L'actualité en direct

16:14

**Depuis quarante ans au Havre, PNS a développé une entreprise de nettoyage 100 % normande**

ÉCONOMIE • ECONOMIE

16:04

**VIDÉO. Préparation de l'Armada pour les bénévoles**

EN VIDÉOS • REPORTAGES VIDÉOS

15:18

**Expo. Impression(s) soleil levant et couchant sur Le Havre... à la gare SNCF jusqu'au 15 juin 2019**

CULTURE/LOISIRS • EXPOSITIONS

sentiment d'inutilité qui l'emplit désormais. Alors, ce mardi 19 mai, il décide de ne pas reprendre le travail. Et se pend à son domicile.

Entendu par le tribunal dix ans plus tard, le vendredi 10 mai 2019, au quatrième jour du procès des dirigeants de France Télécom, le psychiatre Christophe Desjours, spécialiste des risques psychosociaux, connaît parfaitement cette problématique. Et rappelle aux juges que, dans le cadre des suicides liés au travail, ceux qui passent à l'acte « *ne sont ni les tire-au-flanc ni les paresseux, mais ceux qui se sont très fortement impliqués dans leur travail. Et en cas de disgrâce professionnelle, cette ardeur au travail peut se retourner contre le salarié.* »

Une définition qui correspond aux profils de Marc P. et Catherine S. Le premier est affecté au **site d'Evreux** en 1996. Malgré une carrière hachée par les congés maladie, il est identifié par ses supérieurs comme « *un excellent vendeur, qui réalisait et dépassait ses objectifs de vente très régulièrement.* »

## « Je pouvais disparaître définitivement »

En 2006, Marc P. est affecté au « 10-14 », toujours à Evreux. Dans le cadre de la gigantesque réorganisation de l'entreprise, cette plateforme téléphonique d'appels est considérée comme le purgatoire par de nombreux salariés. Marc P., suivi depuis 1994 pour un syndrome dépressif, s'y sent rapidement mal. « *Il s'est retrouvé dans une salle avec plein de gens, un casque sur les oreilles neuf heures par jour, toujours surveillé. Marc prenait le temps avec les gens au téléphone, mais lorsqu'il dépassait le temps il se faisait engueuler* », racontera aux enquêteurs son ex-épouse. Malgré la bienveillance de ses managers locaux, le salarié s'enfonce dans le doute. Jusqu'à ces 2 et 3 janvier 2010, où il tente à plusieurs reprises de mettre un terme à ses jours, sans y parvenir.

Six mois plus tôt, le 6 août 2009, Catherine S. est retrouvée inanimée dans la salle de repos du service de la Gestion Technique Client (GTC) de l'Unité d'Intervention Normandie du **Havre**. C'est elle qui, en 2007, avait souhaité rejoindre le GTC. Elle y donnait depuis entière satisfaction et était appréciée de ses collègues comme de ses supérieurs. Alors, cette mutation qu'on lui propose au service « *publiphonie* », Catherine C. ne la sent pas. Lors d'un entretien en juillet 2009, elle déclare qu'elle n'est « *pas volontaire* » et que le travail proposé lui paraît « *très éloigné de ses compétences.* » Un mois plus tard, le 5 août, son responsable lui notifie pourtant sa mutation, en pleine réunion de service. Le lendemain, Catherine C. se retrouve seule dans la salle de repos. « *Depuis la veille, j'avais le sentiment d'avoir été rejetée malgré tout mon investissement, raconte-t-elle. Je me suis dit que puisque je disparaissais du service, je pouvais aussi disparaître définitivement.* » Elle avale plusieurs plaquettes de médicaments et laisse à ses côtés un cahier sur lequel est noté cette phrase : « *Vous avez joué, vous avez perdu.* » Secourue par le Samu, elle est rapidement mise hors de danger.

## « Mon mari était de plus en plus anxieux quand il partait au travail »

Quatorze mois plutôt, le 26 mai 2008, ce sont ses collègues qui ont sauvé Alain T. Ce cadre du service comptabilité-gestion de France Télécom, basé à Rouen, vient de tenter de se défenestrer du septième étage de son lieu de travail. Depuis des mois, il est victime du harcèlement de son supérieur hiérarchique et d'une réorganisation de son service. « *Je n'aurais pas supporté le dixième de ce qu'il lui faisait*

15:16

**Les animaux du cirque Seneca libérés volontairement de leur enclos, près de Rouen**

FAITS DIVERS

[Toute l'actualité en direct](#)

**Insolite**



**Bernay, la grande braderie de l'immobilier ?**

INSOLITE

**Honfleur : Sophie Davant et Nelson Montfort à l'Académie Alphonse Allais**

INSOLITE • SOCIÉTÉ • HONFLEUR

**Le rappeur fécapois Cordier s'invite au musée des Pêcheries samedi 18 mai**

INSOLITE • BOLBEC

[Tous les articles Insolite](#)

*subir* », témoigne une collègue, spectatrice du traitement réservé à Alain T. « *On lui demandait d'accomplir ses missions dans la précipitation, il était harcelé* », se souvient une autre. Des cadres du service confirment, mais indiquent que le supérieur d'Alain T. « *subissait lui-même une pression* » qui, « *de façon naturelle, retombait sur les cadres.* » « *Mon mari était de plus en plus anxieux quand il partait au travail, se souvient son épouse. Parfois, quand il rentrait, il était complètement vidé.* » Un épuisement qui le conduira, après une énième altercation avec son chef, à tenter de sauter par la fenêtre, ce 26 mai 2008.

Un an plus tard, le 29 juin 2009. Christel C. est dans le bureau du directeur de l'administration des ventes de l'agence France Télécom de **Saint-Lô**. Egalement présente, la directrice des ressources humaines de l'agence service clients de Normandie.

Quelques instants auparavant, tous deux lui ont annoncé sa mutation d'office de son poste à l'administration des ventes vers un emploi de vendeuse d'accueil de la boutique France Télécom de **Coutances**. Ce poste, la jeune mère de famille n'en veut pas. Depuis le début du processus de recrutement, en 2008, Christel fait partie des quatre salariés présélectionnés par l'encadrement pour l'occuper, mais elle a toujours clairement fait part de son opposition à cette éventualité.

À 37 ans, elle occupe un poste à temps partiel à 80%, qui lui permet de s'occuper de ses deux enfants de 10 et 12 ans et de pallier les fréquents déplacements professionnels de son mari. Son profil de métier « *technique* » ne la destine pas à la vente, pour laquelle elle a peu d'intérêt, et la perspective de terminer ses journées de travail à 19 h et de travailler le samedi est incompatible avec son organisation familiale.

Le 16 juin 2009, la direction l'envoie pourtant faire un stage de trois jours en boutique, à l'issue duquel la salariée renouvelle son souhait de ne pas poursuivre l'expérience. Dix jours plus tard, le 29 juin au matin, sa mutation effective lui est notifiée par ses supérieurs. Prenant de court ses interlocuteurs, la jeune femme sort une lame de rasoir et s'ouvre les veines, en leur assénant cette simple phrase : « *Voilà ce que vous avez fait.* » Rapidement prise en charge, elle réchappera de cette tentative de suicide.

Luc D. survivra lui aussi à l'absorption massive de médicaments qu'il s'est infligée le 15 mai 2010, à son domicile. Technicien réseau au sein de l'Unité d'Intervention Normandie, sur le site d'Evreux, il est très perturbé par les réorganisations qui se succèdent depuis plusieurs années.

A l'instar d'André A., employé au sein de la même unité, Luc est passé du travail d'équipe à la solitude, s'est retrouvé affecté à des tâches qu'il ne maîtrisait pas techniquement et fait face aux incohérences de la réorganisation planifiée depuis Paris. Luc D., confirme un de ses collègues, « *vivait très mal les missions incohérentes qui nous étaient confiées par des personnes qui ne connaissaient pas l'activité.* »

Parallèlement, le technicien reçoit sur sa boîte mail d'incessantes propositions de réorientation professionnelle de la part du management. Des messages vécus comme autant de « *menaces de mutations fonctionnelles et géographiques* », avec en toile de fond, cette fameuse perspective d'être affecté au 10-14, véritable cauchemar pour ce technicien de formation. « *Il parlait beaucoup de ses problèmes de travail, se remémore son épouse. Il ne s'intéressait plus à rien, même pas au jardin...* » Le 15 mai 2010, Luc D. craque et tente de se suicider. « *La seule explication (à son geste), c'est la réorganisation de France Télécom* »,

indiquera-t'il par la suite aux enquêteurs.

C'était il y a dix ans. Une inexplicable vague de suicides constatée au sein de ses effectifs propulsait France Télécom à la Une de tous les journaux. Le grand public découvrait à cette occasion, effaré, les dérives d'un management impitoyable et ses conséquences sur les personnels de l'entreprise. Pour les syndicats à l'origine des poursuites engagées contre l'état-major du groupe comme pour l'accusation, ces méthodes dénoncées sont la conséquence directe du plan « Next », lancé par la direction de France Télécom en 2005 avec l'objectif de réduire les effectifs de 22 000 postes entre 2006 et 2008 et de faire progresser dans le même temps le chiffre d'affaires de 5 %.

Avec de telles perspectives, et une dette colossale de 47 milliards d'euros, les conditions sont réunies pour une reprise en main musclée de l'entreprise. Et les événements vont très vite dérapier. Incitations plus ou moins délicates au départ, mobilités forcées, hausse de la charge de travail, placardisation, baisse de salaires, menaces, intimidations... Certains des managers de France Télécom ne reculent devant rien pour atteindre leurs objectifs. Une frénésie que ne manquera pas de souligner l'inspectrice du travail nommée pour enquêter sur la vague de suicides dans l'entreprise. Dans son rapport, elle souligne ainsi « *le caractère pathogène de la politique de réorganisation et de management mis en œuvre par la société.* »

## Trente-neuf victimes

Parmi les salariés, cette politique a des effets dévastateurs. Au cours du seul mois de mai 2008, trois agents mettent fin à leurs jours, ouvrant une macabre série. Au terme de l'instruction, clôturée en juin 2018, les juges retiendront 39 victimes, dont 19 suicides, 12 tentatives et 8 cas de dépression avérés. C'est pour répondre de ces drames que comparaissent jusqu'au 12 juillet Didier Lombard et six cadres du top management de l'entreprise, poursuivis pour harcèlement moral.

Alors qu'il entame aujourd'hui sa deuxième semaine, ce procès, une première en France, devrait être, au-delà des individus, celui des dérives managériales et de leurs effets sur les salariés. Car si, comme le soulignait l'inspectrice du travail dans son rapport, « *le plan Next a été une réussite financière, le groupe s'est désendetté, les dividendes versés aux actionnaires et le chiffre d'affaires ont augmenté et les coûts ont diminué* », le système mis en place au plus haut niveau de l'entreprise semble avoir eu des conséquences dramatiques sur le personnel, jusqu'à coûter la vie aux plus fragilisés.

« La seule explication, c'est la réorganisation de France Télécom »

**André, Alain, Luc, Christel, Marc ou Catherine : ils travaillaient tous chez France Télécom. Pleinement investis dans leur métier, ils étaient en poste en Normandie. Mais un jour, ils ont craqué.**

Mardi 19 mai 2009. C'est aujourd'hui qu'**André A.**, technicien affecté à l'Unité Intervention Normandie de France Télécom, à **Bernay**, doit reprendre le travail. Cet ancien de la maison, entré chez le géant des télécommunications en décembre 1972, a été arrêté à la suite d'une tentative de suicide, survenue en avril 2008. Travaillant désormais seul alors qu'il est habitué à fonctionner en binôme, spécialiste d'un système – Telic – en passe de devenir obsolète, André A. a très mal vécu l'isolement professionnel dans lequel l'a plongé la réorganisation de son unité.

À ses collègues, il s'est plaint de ce que les missions qui lui sont

désormais attribuées « *ne servent à rien* ». La nouvelle organisation du travail le dérouta : « *On lui a donné un jour un ordinateur en lui demandant de se connecter alors qu'il ne s'était jamais servi d'un ordinateur de sa vie* », se souvient un collègue. Privé de contact direct avec le management, c'est sur l'écran de ce portable qu'André découvre désormais quotidiennement ses missions.

Diagnostiqué dépressif depuis 2006, le technicien montre de plus en plus de signes de repli et avoue à son entourage ne plus supporter le sentiment d'inutilité qui l'emplit désormais. Alors, ce mardi 19 mai, il décide de ne pas reprendre le travail. Et se pend à son domicile. Entendu par le tribunal dix ans plus tard, le vendredi 10 mai 2019, au quatrième jour du procès des dirigeants de France Télécom, le psychiatre **Christophe Desjours**, spécialiste des risques psychosociaux, connaît parfaitement cette problématique. Et rappelle aux juges que, dans le cadre des suicides liés au travail, ceux qui passent à l'acte « *ne sont ni les tire-au-flanc ni les paresseux, mais ceux qui se sont très fortement impliqués dans leur travail. Et en cas de disgrâce professionnelle, cette ardeur au travail peut se retourner contre le salarié.* »

Une définition qui correspond aux profils de **Marc P.** et **Catherine S.** Le premier est affecté au site d'**Évreux**, en 1996. Malgré une carrière hachée par les congés maladie, il est identifié par ses supérieurs comme « *un excellent vendeur, qui réalisait et dépassait ses objectifs de vente très régulièrement.* »

En 2006, Marc P. est affecté au « 10-14 », toujours à Évreux. Dans le cadre de la gigantesque réorganisation de l'entreprise, cette plateforme téléphonique d'appels est considérée comme le « purgatoire » par de nombreux salariés. Marc P., suivi depuis 1994 pour un syndrome dépressif, s'y sent rapidement mal.

« *Il s'est retrouvé dans une salle avec plein de gens, un casque sur les oreilles, neuf heures par jour, toujours surveillé. Marc prenait le temps avec les gens au téléphone, mais lorsqu'il dépassait le temps, il se faisait engueuler* », racontera aux enquêteurs son ex-épouse. Malgré la bienveillance de ses managers locaux, le salarié s'enfonça dans le doute. Jusqu'à ces 2 et 3 janvier 2010, où il tenta à plusieurs reprises de mettre un terme à ses jours, sans y parvenir.

Six mois plus tôt, le 6 août 2009, Catherine S. est retrouvée inanimée dans la salle de repos du service de la Gestion Technique Client (GTC) de l'Unité d'Intervention Normandie du **Havre**. C'est elle qui, en 2007, avait souhaité rejoindre le GTC. Elle y donnait depuis entière satisfaction et était appréciée de ses collègues comme de ses supérieurs. Alors, cette mutation qu'on lui propose au service « *publiphonie* », Catherine C. ne la sent pas. Lors d'un entretien en juillet 2009, elle déclare qu'elle n'est « *pas volontaire* » et que le travail proposé lui paraît « *très éloigné de ses compétences.* » Un mois plus tard, le 5 août, son responsable lui notifie pourtant sa mutation, en pleine réunion de service.

Le lendemain, Catherine C. se retrouve seule dans la salle de repos. « *Depuis la veille, j'avais le sentiment d'avoir été rejetée malgré tout mon investissement, raconte-t-elle. Je me suis dit que puisque je disparaissais du service, je pouvais aussi disparaître définitivement.* » Elle avale plusieurs plaquettes de médicaments et laisse à ses côtés un cahier sur lequel est notée cette phrase : « *Vous avez joué, vous avez perdu.* » Secourue par le Samu, elle est rapidement mise hors de danger.

Quatorze mois plus tôt, le 26 mai 2008, ce sont ses collègues qui ont sauvé **Alain T.** Ce cadre du service comptabilité-gestion de France

Télécom, basé à **Rouen**, vient de tenter de se défenestrer du septième étage de son lieu de travail. Depuis des mois, il est victime du harcèlement de son supérieur hiérarchique et d'une réorganisation de son service. « *Je n'aurais pas supporté le dixième de ce qu'il lui faisait subir* », témoigne une collègue, spectatrice du traitement réservé à Alain T. « *On lui demandait d'accomplir ses missions dans la précipitation, il était harcelé* », se souvient une autre.

Des cadres du service confirment, mais indiquent que le supérieur d'Alain T. « *subissait lui-même une pression* » qui, « *de façon naturelle, retombait sur les cadres.* » « *Mon mari était de plus en plus anxieux quand il partait au travail, se souvient son épouse. Parfois, quand il rentrait, il était complètement vidé.* » Un épuisement qui le conduira, après une énième altercation avec son chef, à tenter de sauter par la fenêtre, ce 26 mai 2008.

Un an plus tard, le 29 juin 2009. **Christel C.** est dans le bureau du directeur de l'administration des ventes de l'agence France Télécom de **Saint-Lô**. Également présente, la directrice des ressources humaines de l'agence service clients de Normandie. Quelques instants auparavant, tous deux lui ont annoncé sa mutation d'office de son poste à l'administration des ventes vers un emploi de vendeuse d'accueil de la boutique France Télécom, à **Coutances**.

Ce poste, la jeune mère de famille n'en veut pas. Depuis le début du processus de recrutement, en 2008, Christel fait partie des quatre salariés présélectionnés par l'encadrement pour l'occuper, mais elle a toujours clairement fait part de son opposition à cette éventualité. À 37 ans, elle occupe un poste à temps partiel à 80 %, qui lui permet de s'occuper de ses deux enfants de 10 et 12 ans et de pallier les fréquents déplacements professionnels de son mari.

Son profil de métier « *technique* » ne la destine pas à la vente, pour laquelle elle a peu d'intérêt, et la perspective de terminer ses journées de travail à 19 h et de travailler le samedi est incompatible avec son organisation familiale.

Le 16 juin 2009, la direction l'envoie pourtant faire un stage de trois jours en boutique, à l'issue duquel la salariée renouvelle son souhait de ne pas poursuivre l'expérience. Dix jours plus tard, le 29 juin au matin, sa mutation effective lui est notifiée par ses supérieurs. Prenant de court ses interlocuteurs, la jeune femme sort une lame de rasoir et s'ouvre les veines, en leur assénant cette simple phrase : « *Voilà ce que vous avez fait.* » Rapidement prise en charge, elle réchappera de cette tentative de suicide.

**Luc D.** survivra lui aussi à l'absorption massive de médicaments qu'il s'est infligée le 15 mai 2010, à son domicile. Technicien réseau au sein de l'Unité d'Intervention Normandie, sur le site d'**Évreux**, il est très perturbé par les réorganisations qui se succèdent depuis plusieurs années. À l'instar d'**André A.**, employé au sein de la même unité, Luc est passé du travail d'équipe à la solitude, s'est retrouvé affecté à des tâches qu'il ne maîtrisait pas techniquement et fait face aux incohérences de la réorganisation planifiée depuis Paris. Luc D., confirme un de ses collègues, « *vivait très mal les missions incohérentes qui nous étaient confiées par des personnes qui ne connaissaient pas l'activité.* »

Parallèlement, le technicien reçoit sur sa boîte mail d'incessantes propositions de réorientation professionnelle de la part du management. Des messages vécus comme autant de « *menaces de mutations fonctionnelles et géographiques* », avec en toile de fond, cette

fameuse perspective d'être affecté au « 10-14 », véritable cauchemar pour ce technicien de formation. « *Il parlait beaucoup de ses problèmes de travail, se remémore son épouse. Il ne s'intéressait plus à rien, même pas au jardin...* » Le 15 mai 2010, Luc D. craque et tente de se suicider. « *La seule explication [à son geste], c'est la réorganisation de France Télécom* », indiquera-t-il par la suite aux enquêteurs.

« Par la porte ou... »

Après une première semaine éprouvante, le procès de l'affaire des suicides chez France Télécom entame aujourd'hui sa deuxième semaine, au tribunal de Paris. Il est prévu pour durer jusqu'au 12 juillet. L'ancien PDG du géant français, Didier Lombard, et sa garde rapprochée de l'époque sont jugés pour « harcèlement moral » dans l'affaire de la vague de suicides de salariés au sein de l'entreprise à la fin des années 2000. Au terme de la première semaine d'audience, Didier Lombard a rappelé que son objectif avait été de réduire le nombre de salariés de 22 000. En octobre 2006, il avait ainsi déclaré devant ses cadres qu'il ferait ses départs « d'une façon ou d'une autre, par la porte ou par la fenêtre ».

BONS PLANS DIEPPE ROUEN LE HAVRE ELBEUF

Tous vos bons plans en Normandie sont sur

 **marché-privé.com**



Consulter

SOCIÉTÉ • BERNAY • VENTES • ROUEN • EVREUX • SAINT-LÔ • COUTANCES

## Dans l'actualité



SOCIÉTÉ • LOISIRS

**À Vernon, après la disparition brutale de deux membres de l'association, l'Espace laïque repart de l'avant**



SOCIÉTÉ • ROUEN

**Les géographes de Normandie organisent un colloque en hommage à François Gay**



SOCIÉTÉ

**Marche pour le climat : un nouveau rendez-vous fixé à Yvetot, samedi 25 mai**

## Abonnements

Simple et rapide, choisissez l'abonnement qui vous correspond !

Abonnez-vous

Vous êtes déjà abonné ?

Actualités

Économie

Politique

Société

Faits divers

Sports

Culture/Loisirs

France/Monde

PN Interactif

PN TV

La lettre EcoNormandie

Découvrir nos archives

Suppléments

Boutique

Le P'tit Normand

Version Femina

TV Mag

Services

DANS NOS COEURS

Emploi

Annonces légales

Annonces immo

Jeux

Le Club

Marché Privé : Bons plans normands

Recevez chaque matin le débrief  
complet de l'information

Votre adresse email →

Contactez-nous

Contact publicitaire

Contact abonnement

Contact rédaction

Vous êtes témoin d'un évènement ?

Vous êtes perdus ?

Mise en garde juridique

Utilisation cookies

Faites un don