

Références		Talaouit, V. (2010, avec Nicolas, B.) <i>Ils ont failli me tuer. Témoignage</i> . Paris : Flammarion. 288 p.
	Mots clé ↓ →	France Télécom Orange, harcèlement moral, management par le stress, RSE.
Auteur FDL		Marlis Krichewsky
Contenu & citations		<p>Avec l'aide d'un journaliste, Vincent Talaouit, né en 1972, fait le récit de son expérience d'ingénieur chez France Télécom. En 1996 il commence à travailler dans une filiale du groupe. Passionné par son travail, il observe avec effarement la façon dont FO s'y prend pour en 3 ans supprimer 22 000 emplois sans plan social. Ceux qui doivent partir sont harcelés. On leur dit tout et son contraire, cherche à les dégoûter de leur travail par tous les moyens légaux ou non, les identifie auprès de leurs collègues comme des moutons noirs à éviter coûte que coûte (danger de contamination) et crée ainsi les souffrances qui finissent par les éliminer : par départ volontaire, par congés maladie successifs et incapacité d'assumer les tâches, voire par la folie ou le suicide. Seul le résultat compte. L'entreprise, pour re-devenir rentable doit « dégraisser ». Une des techniques s'appelle TTM (Time to move). Une des médecins du travail qui, après avoir essayé en vain d'alerter les top managers sur le mal-être au travail des employés, dit dans une interview : « Pour moi, la raison principale de ce mal-être est liée aux restructurations menées à un rythme infernal, sans explication. Et ces changements permanents s'accompagnaient le plus souvent de nouveaux métiers complexes à découvrir. A peine avaient-ils commencé à comprendre ce qu'on attendait d'eux, qu'ils étaient mutés ailleurs, avec à la clé, une dégradation toujours plus grande de leurs conditions de vie. C'est ainsi qu'on détruit un collectif. » (p.103)</p> <p>« Tous les jours, je ressens, moi aussi, une pression de la part de la hiérarchie. Si notre statut de médecin et notre indépendance sont garantis sur le papier, le fait d'être directement payé par l'employeur me pose un réel problème. Je l'affirme : j'ai subi des pressions dans le cadre d'un plan décidé au plus haut niveau de l'entreprise. » (p.195)</p> <p>V.T. écrit : « France Télécom crée un monde sombre et décalé, qui menace de me rendre fou. » (p.120)</p> <p>« On plaisante volontiers entre nous sur ce que l'on appelle le « reformatage du disque dur », méthode perverse par laquelle les dirigeants entendent nous persuader que notre perception de la réalité est erronée. » (p.142) « Quand nos managers se succèdent afin de parler de « head count review », ils ne s'embarrassent pas de circonlocutions d'usage pour compter les têtes. Leur but est d'en faire tomber un maximum avant la réunion du mois suivant. » (143).</p>

	<p>Le DRH Olivier Barberot annonce le régime pour 2007 : « On ne va plus être dans les discours basés sur un volontariat un peu mou, on va être beaucoup plus systématique (...). Pour moi, j'aurai échoué si on ne fait pas les 22 000 départs. Pour le groupe, c'est 7 milliards de cash flow. » (144-145). Pour comprendre ce qui se passe, V.T. se réfère à Françoise Siboni, ethnospsychiatre à Paris 8, qui décrit comment on transforme un humain normal en bourreau. (p.146).</p> <p>Pour faire que les employés acceptent le changement c'est-à-dire lâchent leur emploi, on tente de les faire passer par un processus de deuil en quatre phases inspiré par les écrits de Kübler-Ross : 1. Refus de comprendre (déli), 2. Résistance, 3. Décompression, 4. Résignation. (Annexes, p.281)</p> <p>Un « accompagnement » par des coachs doit les amener coûte que coûte à cette phase 4. Un bon professionnel accepte le changement, même s'il consiste en son élimination ! Un des cadres témoigne : « Nous étions en quelque sorte payés au nombre de têtes qui tombaient, les départs de collaborateurs nous permettant de justifier notre bonus. » (p.184)</p> <p>V.T. paie le prix fort pour son obstination de rester dans la phase 2 (résistance) : à 37 ans il ne s'en sort plus sans médicaments et suivi psychiatrique.</p> <p>Pour le briser son management est allé jusqu'à lui assigner un bureau dans un bâtiment vide où il n'y avait rien à faire. Son service a été déménagé, laissant quelques indésirables en arrière à qui on défendait d'entrer dans le nouveau bâtiment. L'inspectrice du travail alertée de son propre chef a décidé de porter plainte.</p> <p>Nombre de collègues de V.T. se sont suicidés ou sont tombés gravement malades. De nombreux procès accablent FTO. Le PDG Didier Lombard est parti en Juin 2010 laissant la place à Stéphane Richard qui le remplace et a annoncé qu'il partait à la « conquête des femmes et des hommes du groupe. » Son plan de bataille, annoncé en Juillet 2010, « Conquête 2015 », rencontre le scepticisme des employés qui disent : « Nous n'avons plus confiance en nos dirigeants. » (p.177). « Ces morts, ces malades par milliers, ces familles meurtries, marqueront à jamais l'histoire de cette grande et belle entreprise. » (p.273)</p>
<p>Questionnements et remarques</p>	<p>Pour changer il ne suffira pas aux managers de FTO d'essayer de faire désormais autrement. Il faudra aussi reconnaître ce qui s'est passé et réfléchir aux conséquences de tout acte de management. Il s'agit de reconnaître la nature criminelle des actes perpétrés envers les employés. Sans cela le « plus jamais ça » est illusoire.</p> <p>Aussi : il faudra travailler sur la relation au langage. Après 15 années d'usage manipulatoire du langage, il y a un immense</p>

		travail à faire pour re-apprendre à communiquer honnêtement.
Lire autour		Chrstophe Dejours, Souffrance en France. Vincent de Gaulejac, La lutte des places.