

LETTRE OUVERTE AU PDG DE FRANCE TÉLÉCOM

Mardi, 15 Septembre, 2009

Pour France Télécom, il n'a plus de nom. Comme ses collègues, à chaque fois qu'il doit effectuer une transaction, il est identifié par un code comportant quatre lettres et quatre chiffres. Le sien, c'est DYDO 5403 et c'est donc ainsi qu'il a choisi de signer cette « lettre ouverte » à son PDG. Il y a six ans, déjà, en 2002, il avait tenté de mettre fin à ses jours dans le bureau d'un cadre. Le service dans lequel il officiait comme technicien qualifié à la gestion du réseau était promis à la fermeture. France Télécom lui avait proposé trois postes, tous des emplois de plate-forme téléphonique, n'ayant rien à voir avec son métier. « Je suis un technicien, pas un commercial », répétait-il alors, refusant les offres. Il fut donc « muté d'office ». C'est la procédure. J'avais vingt-six ans de carrière, et deux mois ont suffi pour tout démolir », raconte-t-il. Après dix mois d'arrêt, DYDO 5 403 a dû accepter un poste « bas de gamme », comme il dit.

Il tire des fils toute la journée mais il a choisi « de ne plus se taire ». Dans sa commune de 6 000 habitants où il se fait élire comme conseiller municipal, puis dans son syndicat, la CGT, il retrouve un nom. Et contribue à créer un groupe de travail sur la question. « Il fallait briser le tabou, combattre l'idée que les suicides tiennent à des causes personnelles. c'est le travail qui fait craquer. Depuis que la CGT se préoccupe de la souffrance au travail, certains salariés reprennent nos tracts », témoigne Marie Barot, secrétaire générale de la CGT Fapt du département de Haute-Savoie, qui soutient son initiative. DYDO 5403 a choisi personnellement de s'adresser à Didier Lombard, PDG de France Télécom, convoqué aujourd'hui par le ministre du Travail, Xavier Darcos. Pour lui, ne plus se taire c'est aussi un moyen de tenir le coup. Son « J'accuse », que vous pouvez lire ci-après, a été transmis, hier, à son chef afin de remonter les échelons hiérarchiques : direction des ressources humaines locale, direction territoriale Centre-Est, puis, direction générale.

Paule Masson

[*Lettre ouverte*]

Devant le désastre humain de ces derniers jours, je me permets de vous interpeller pour apporter ma vision d'agent France Télécom sur ce séisme que vous n'avez pas vu venir, enfermé que vous êtes dans votre tour de Babel. J'estime de mon devoir de vous faire part de mes réflexions pour comprendre comment on en est arrivé là. Je suis convaincu que vous n'avez pas le monopole de la vérité, malgré votre fonction de PDG.

Avec les PDG qui vous ont précédé, MM. Bon et Breton, vous avez planifié, programmé avec des juristes, des experts, des consultants, des organismes de formation pour cadres, une politique de management et organisationnelle pour mettre sur les rails du capitalisme pur et dur notre entreprise. À travers cette politique, vous avez laminé les syndicats, vous avez éloigné inexorablement les centres de décisions en augmentant les territoires des directions régionales, ne laissant sur le terrain au plus près de vos agents que quelques petits chefs issus de leurs rangs pour servir de liens.

La première grosse erreur de cette politique a été de spolier l'identité professionnelle de la majorité de vos agents venant des PTT avec de réelles formations de métiers. Le lien sur le terrain dévolu à ces cadres « N+1 » n'avait plus rien de social. Ce n'était, ce n'est qu'un relais pour mettre en place vos méthodes, vos processus, vos directives, vos aspirations de suppressions d'emplois, pour être crédible auprès des marchés financiers. Beaucoup ne se rendent pas compte du rôle que vous leur avez fait jouer ou qu'ils jouent encore.

Les syndicats, parlons-en... Stratégiquement, là aussi tout était planifié. Par des restructurations incessantes, vous les avez confinés année après année, changement de périmètre après changement de périmètre, dans un travail de réorganisation permanent pour répondre à votre mise en place des institutions représentatives du personnel (IRP). Vous avez voulu des syndicats affaiblis. Vos fiançailles avec les marchés financiers, les actionnaires, vous ont poussé à détruire insidieusement les contre-pouvoirs garants des équilibres sociaux. Certainement au-delà de vos espérances...

Oui, pendant des années, devant le peu de lutte collective d'envergure, vous avez cru gagner. Vous pensiez, comme notre président de la République, que « quand il y a une grève à France Télécom, on ne s'en rend plus compte ». En surfant sur la démagogie et sur l'individualisation à outrance, vous avez mis en place votre politique de restructurations incessantes de vos services.

Après la perte d'identité professionnelle, la perte d'identité géographique : mobilités forcées, imposées. Avec à la clé un travail répétitif, sans autonomie, à la place d'un vrai métier.

Quel projet proposez-vous à ces personnels en errance pour se reconstruire ? Votre projet d'entreprise ? Croyez-vous sincèrement qu'ils puissent y adhérer ? Quel manque de discernement !

Pour casser toute velléité, mise en place d'un management impitoyable, infantilisant, ou dans chaque parole des cadres on entend les mêmes réponses, les mêmes allégations, les mêmes phrases, les mêmes arguments, à la virgule près, pour nous faire accepter l'inacceptable. Sans oublier les chiffres, les indicateurs... Ces années que vous avez planifiées sont d'une violence inouïe. Je suis sûr que l'histoire le jugera un jour ou l'autre.

Et voilà que cette violence vous revient en pleine figure, comme un boomerang.

Vous avez cru gagner mais vous avez perdu. Ne laissant que peu d'espace à l'expression démocratique, aux luttes collectives, aux résistances organisées, en méprisant la représentation syndicale (il suffit de lire les réponses faites aux questions des délégués syndicaux et des délégués du personnel où ne transpirent qu'arrogance, suffisance, mépris), vous n'avez pas vu ou pas voulu voir apparaître depuis quelques années une nouvelle forme de lutte insidieuse, souterraine : le suicide... La nature a horreur du vide. Sur les conseils éclairés de certains experts ès communications à la solde des décideurs économiques et politiques, vous avez fanfaronné, dénié ce sujet. Vous avez sali la mémoire des premiers collègues disparus en les méprisant, en cantonnant leur geste désespéré dans des problèmes familiaux, personnels.

Quelle erreur, quel dédain, quelle suffisance ! À force de ne côtoyer que les arcanes des pouvoirs politiques, économiques, médiatiques, on en devient aveugle... Les travailleurs, les gens de peu, les millions de personnes n'ayant pas de Rolex à cinquante-cinq ans n'existent plus...

Et pourtant, la médecine du travail, malgré son peu de moyens, vous alertait. Les comités d'entreprises (CE), les comités d'hygiène et de sécurité (CHSCT) aussi. Mais la victoire est une drogue douce, elle enivre, elle isole, elle grise. Votre rouleau compresseur écrasait tout sur son passage. Les bénéfiques année après année justifiaient vos choix auprès des marchés. Vos actionnaires vous remerciaient...

Devant ce no man's land de luttes dignes de ce nom, ces signaux puérils de détresse ne vous inquiétaient pas. La puissance de votre communication étouffera à travers les médias ces résidus de gêne d'image de la marque, pensiez-vous. La voie royale du libéralisme était dégagée. On a gagné ! on a gagné ! Et puis le grain de sable. Vos agents hommes, femmes qui veulent vivre debout, dignes, devant votre mutisme, osent symboliquement perpétrer leur suicide sur leur lieu de travail. Crime de lèse-majesté...

En réponse, toujours votre mépris. Pour calmer les médias, vous faites dire par un de vos directeurs : « À France Télécom, on ne se suicide pas plus qu'ailleurs. » Quelle gaffe ! Quel camouflet pour ces hommes et ces femmes ! Vous rendez-vous compte où vous a mené votre aveuglement ? Obliger vos agents avant leur dernier geste à bien préciser qu'ils n'avaient pas de problèmes familiaux, financiers ou autres. Leur problème, c'est bien France Télécom, c'est bien la politique managériale que vous avez mise en place. C'est une violence supplémentaire à laquelle je ne trouve pas de nom. C'est une insulte à la dignité de ces personnes et à leur famille. Ce que j'ai écrit et affiché sur mon lieu de travail avant les événements du 10 septembre 2009 (un collègue qui se poignarde) et du 11 septembre (une collègue qui se défenestre), malheureusement me donne raison : « Le pire est à venir. »

Votre réunion du 10 septembre dernier n'apporte qu'une partie des réponses aux attentes de ces centaines d'agents en stand-by. La mise en place d'un audit extérieur, quelle désillusion, quel manque de respect pour vos équipes de médecine du travail, des élus du CE et du CHSCT qui n'ont eu de cesse de vous alerter, signaler les dérives, les ravages de votre politique à travers des rapports. Peut-être étaient-ils rédigés en chinois et vous n'avez pas daigné les traduire ?
Il est encore temps de les lire...

À l'heure où nous en sommes, que vous reste-t-il pour demeurer crédible auprès de vos agents ?

Soit vous reconnaissez publiquement votre responsabilité dans la souffrance de vos agents, avec en parallèle de véritables négociations avec les syndicats pour infléchir cette politique.

Cette décision serait un geste fort, à même de calmer cette spirale infernale. Elle demande du courage et du cœur... Soit vous restez droit dans vos bottes en niant les relations de cause à effet de votre politique et là, effectivement, je redoute le pire...
Je n'accepterai pas, pour ma part, la troisième solution qui se dessine. C'est-à-dire la mise en place du repérage des agents potentiellement à risque pour un traitement individualisé pour les éradiquer, les gommer, les culpabiliser, les stigmatiser et recommencer comme si rien n'était arrivé.

Veuillez accepter cette humble contribution à votre réflexion ; humainement, pour tous mes collègues, je ne pouvais plus me taire.

Malgré la souffrance qui m'écorche, recevez mes respects.

Ceci est mon « code alliance » à France Télécom, car en tant qu'être humain, je n'existe plus depuis 2002 dans votre entreprise.

DYDO 5403