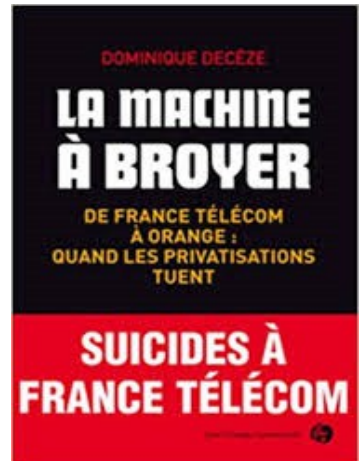


## BIBLIOGRAPHIE EVOLUTIVE

### **La machine à broyer, Dominique Decèze ( 2004, réédité en 2008)**

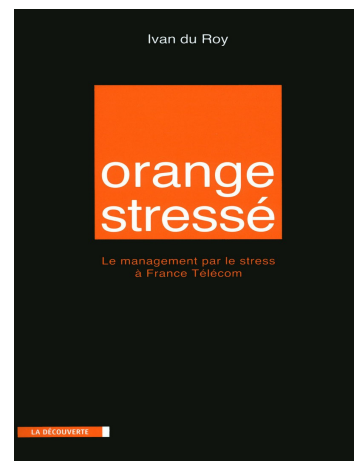
Résumé : La fin du monopole des grandes entreprises publiques françaises se vit dans la douleur, avec pour principales victimes les employés. Afin de se préparer au marché concurrentiel, France Télécom a opéré un redéploiement interne de ses effectifs. Depuis 1990, ce sont plusieurs Dizaines de milliers de salariés qui ont changé de fonction, de statut, de lieu de travail. Ces mutations contraintes se sont appuyées sur une gestion agressive des ressources humaines. Dominique Decèze, au cours d'une enquête minutieuse, montre l'étendue des dégâts et la violence délibérée avec laquelle l'entreprise s'est attaquée à son personnel. A France Télécom, le mal de vivre au travail est une réalité quantifiable : stress, dépression, maladies, suicides, fichage, mutations d'office, pressions hiérarchiques, placardisation, harcèlement. Dominique Decèze cite abondamment des médecins du travail, débordés par le nombre croissant d'employés en souffrance. Mais le plus bouleversant, ce sont les témoignages des intéressés eux-mêmes, pris à revers par leur DRH : comment admettre que la " libéralisation " d'une entreprise puisse se faire au prix de la santé, voire de la vie de ses employés.



### **Orange stressée, le management par le stress à France Télécom, Yvan Du Roy (2009)**

France Télécom est devenue un géant mondial des télécommunications. L'ancienne entreprise publique est présentée comme le modèle d'une privatisation réussie, dans un secteur qui connaît une extraordinaire mutation technologique. Mais il y a un grave revers à cette médaille, beaucoup moins médiatisé que les profits records de la firme : parmi ses 100 000 salariés hexagonaux, deux sur trois se déclarent stressés. Un mal-être généralisé qui a pour symptômes la banalisation du recours aux anxiolytiques, la progression des arrêts maladie de longue durée, l'augmentation des démissions et la multiplication troublante de suicides. C'est cette réalité méconnue que dévoile ce livre, fruit d'une enquête auprès de salariés, de syndicalistes, de médecins ou d'experts en santé au travail. Et qui s'appuie également sur les travaux de l'Observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom, créé à l'initiative d'organisations syndicales. Ivan du Roy y montre comment le « management par le stress » a été érigé en système par les dirigeants de l'entreprise, dans le but notamment de pousser vers la sortie des milliers de salariés. Ce management « sournois » et « vicieux » ? selon les mots des salariés ? s'est progressivement déployé avec la privatisation, alors que les profits s'accroissaient.

En ce sens, le cas de France Télécom est tristement exemplaire : c'est un laboratoire pour la gestion du personnel par la souffrance au travail, une expérimentation de ce qui peut se produire demain dans d'autres grandes entreprises et services publics, de La Poste à l'Éducation nationale.



### **Mentir au travail, Duarte Rolo, (2015) sur les centres d'appel.**

Résumé : L'évolution contemporaine des formes d'organisation du travail a entraîné l'apparition de contraintes d'un type très particulier. La conjonction des dispositifs d'évaluation du travail, des exigences marchandes et des procédures d'assurance qualité (le tout sur fond de précarisation) a débouché sur des pratiques professionnelles préoccupantes à de nombreux égards. Nombre de salariés sont confrontés à des prescriptions qui incitent à mentir aux clients dans le but de remplir les objectifs assignés par l'entreprise. Or, mener à terme des tâches de ce type est pour le moins paradoxal, notamment dans le cadre d'activités de service dans lesquelles la satisfaction de la demande du client représente l'un des enjeux majeurs. Ces injonctions se trouvent à l'origine de difficultés spécifiques pouvant mettre en péril la santé des salariés. Si l'on se situe dans une perspective de prévention et de protection de la santé au travail, les observations rapportées dans cet ouvrage nous invitent à critiquer et à revoir les modes contemporains d'organisation du travail dans la mesure où ils génèrent des formes de souffrance délétères.



***Pendant qu'ils comptent les morts, Marin Ledun, et Brigitte Font le Bret, (2010),***

Un entretien entre un ex-salarié de France Télécom, maintenant chercheur en sociologie, et une médecin du travail, psychiatre à Grenoble, qui a participé activement aux travaux de l'Observatoire du stress à France Télécom.

*« L'idée de ce livre est venue en écho des échanges menés depuis plusieurs années entre Marin Ledun, ancien salarié de France Télécom et Brigitte Font le Bret, médecin psychiatre. Cet ouvrage constitue un témoignage de ce qui s'est passé à France Télécom ou dans d'autres entreprises de point de vue des salariés. Pressions managériales, stress, humiliations... Il tente de décrire les tenants et les aboutissants du mal-être au travail, de mettre en lumière la dimension pathogène de l'organisation managériales et de comprendre comment des salariés en sont arrivés à se tuer pour mettre un terme à leur souffrances. »*

