

# Procès France Télécom : « On me disait, docteur, vous les écoutez trop ! »

Monique Fraysse-Guiglini, qui était médecin du travail dans une direction régionale, a livré, lundi, devant le tribunal correctionnel, un témoignage terrible sur la souffrance des salariés qu'elle a observée dans l'entreprise.

Par [Pascale Robert-Diard](#) Publié aujourd'hui à 19h55

Le Monde, 20 mai 2019

Article réservé aux abonnés

Chacune de ses phrases fait mal. Et elles font d'autant plus mal qu'elles émanent d'une femme médecin du travail, qui a vécu au plus près dans son cabinet le mal-être des agents de France Télécom. Monique Fraysse-Guiglini a été embauchée dans l'entreprise en 1994 et affectée à la direction opérationnelle de Grenoble. De l'entreprise, elle a connu plusieurs mutations et sait les inquiétudes que celles-ci génèrent sur les salariés. Mais aucune d'entre elles, assure-t-elle, ne ressemble à la crise qu'elle a constatée à partir du mitan des années 2000.

Citée à la barre des témoins à la demande des parties civiles, Monique Fraysse-Guiglini raconte qu'en 2007, elle constate une première augmentation singulière des demandes de rendez-vous « spontanés » à la médecine du travail. « *Les salariés me disent que tout semble être fait pour les déstabiliser. Ils vivent dans la crainte de voir leur poste disparaître ou d'être mutés dans une autre ville.* » A la fin de l'année, elle adresse un rapport à sa direction sur cette hausse du nombre de rendez-vous qui lui semble « *préoccupante.* » Avec quelques collègues, elle en parle au directeur groupe des ressources humaines, Olivier Barberot, qui leur répond :

« *Vous, les médecins, c'est bien normal, vous ne voyez que les gens à problème.* »

**[Lire : Procès France Télécom : les 22 000 « départs naturels » annoncés par Didier Lombard au cœur de l'audience](#)**

On lui demande, comme aux autres médecins salariés de l'entreprise, de participer aux premières cellules d'écoute mises en place par l'entreprise. Elle s'y refuse.

« *Nous sommes relancés par la hiérarchie qui fait pression pour que nous y participions. Mais il y avait pour nous un problème d'incompatibilité déontologique.* »

## « J'assiste aussi à des dérives violentes »

« *Dans mon cabinet, poursuit-elle, j'observe des syndromes anxio-dépressifs, des syndromes addictifs – tabac, alcool, médicaments – et j'ai la certitude qu'ils sont en lien avec la situation de travail. J'assiste aussi à des dérives violentes de la part de certains salariés, l'un qui frappe contre les murs en apprenant sa mutation, un autre qui se jette sur son manager, un autre encore qui tombe dans un mutisme profond.* »

En 2008, Monique Fraysse-Guiglini évoque dans son rapport d'activité « *la pression subie par les cadres supérieurs* ». Elle indique que celle-ci est « *mal vécue, fragilise les individus, déstabilise leur vie personnelle et a des répercussions sur leur santé* ». Elle souligne aussi dans ce rapport le « *conflit de loyauté* » vécu par ces cadres, partagés entre les liens qui les unissent à leurs équipes et le devoir d'obéissance qu'ils ont vis-à-vis de la direction.

## **Lire : Procès France Télécom : « La vision de Didier Lombard a sauvé l'entreprise »**

La médecin du travail cite le cas d'une directrice locale des ressources humaines qui s'effondre dans son cabinet.

*« Elle avait participé à une galette des rois avec son équipe. Les agents étaient inquiets et l'avaient beaucoup questionnée. Elle les avait rassurés, alors qu'elle savait que leur site allait fermer. Elle m'a dit : "Je leur ai menti." »*

### **« Lorsqu'on secoue fort un arbre »**

Entre 2008 et 2009, les visites à l'infirmerie de son centre augmentent de 45 % et les demandes de rendez-vous « spontanés » avec le médecin poursuivent leur hausse alarmante. Un directeur des ressources humaines auquel elle s'ouvre de ses inquiétudes lui répond : « *Lorsqu'on secoue fort un arbre, les fruits trop mûrs ou pourris en tombent.* » Quand elle tente d'alerter sa hiérarchie, on lui dit :

*« Mais, docteur, vous les écoutez trop ! »*

Monique Fraysse-Guiglini se souvient de chacun des prénoms de ceux qui défilent dans son cabinet. Il y a Georges, un technicien atteint d'une maladie grave, dont elle était la seule informée. Quand il apprend qu'il est muté dans un centre d'appel à Lyon, il vient la voir, elle rédige pour lui un « *certificat d'inaptitude* ».

*« J'ai reçu un appel de la directrice de Lyon qui n'était pas contente de mon certificat et qui voulait savoir sur quelle base je l'avais rédigé »,* en rupture avec toutes les règles du secret professionnel. Elle évoque encore les cas de « Michel », « Alexandre », « Manuel », « Annie », « Robert » – « *Lui, dit-elle, quand il a appris sa mutation, il a perdu tous ses cheveux en quelques jours.* »

### **« Nous assistons à des crises de larmes »**

Fin 2009, les sept médecins du travail de la région Centre-Est rédigent une conclusion commune à leurs rapports. « *L'année 2009 a été encore marquée par une hausse des visites à la demande, qui témoignent d'une augmentation du malaise dans l'entreprise. Nous assistons à des crises de larmes, à des décompensations. L'éloignement des ressources humaines pèse sur le quotidien des salariés. L'impact des restructurations sur leur santé a été majeur, avec une dégradation de l'estime de soi et un important coût psychique* », écrivent-ils. « *Notre conclusion n'a pas eu beaucoup d'échos auprès de notre direction* », observe-t-elle.

Une de ses collègues médecin du travail démissionne. Dans la lettre qu'elle adresse pour expliquer son départ, elle met en cause les atteintes à la déontologie, le déni auquel elle est confrontée et son sentiment d'impuissance. « *Je me suis posé la question de démissionner aussi. Et puis, j'ai considéré que c'était une erreur. Je suis restée* », dit Monique Fraysse-Guiglini.

*« Un médecin du travail, conclut-elle, n'a pas de légitimité à se prononcer sur les choix stratégiques d'une entreprise, sauf si ces choix impactent massivement la santé des salariés. Je l'ai fait sans être entendue. Je souhaite l'être aujourd'hui. »*

**Pascale Robert-Diard**