

# Procès France Télécom : « Rien ne justifie que l'on meure au travail »

Trois personnes à l'origine des alertes en 2009 et 2010 ont témoigné, jeudi, sur les conditions de travail dans l'entreprise

Patrick Ackermann est la cote numéro un du dossier d'instruction France Télécom qui en compte des milliers. Le 14 septembre 2009, ce délégué SUD-PTT signe la plainte déposée auprès du parquet de Paris contre la direction de l'entreprise; elle dénonce « des méthodes de gestion d'une extraordinaire brutalité pour provoquer et accélérer le départ d'un grand nombre d'agents ».

Dix ans ont passé et la fougue de la « cote numéro un » est intacte. « J'étais un salarié comme un autre, raconte-t-il. Je n'avais pas le bac. J'ai passé un concours et je suis entré à France Télécom en 1987. Cette entreprise a permis à beaucoup de gens qui, comme moi, venaient de province, de prendre l'ascenseur social. »

De France Télécom, Patrick Ackermann a connu toutes les mutations : le passage de l'administration publique à la société anonyme en 1996, suivi de la première grosse vague de départs qui a vu 40 000 agents quitter l'entreprise dans les dix ans qui ont suivi, notamment par le biais des congés de fin de carrière (CFC), financés pour partie sur fonds publics, puis la restructuration à marche forcée lancée en 2005 par le plan « Next » et son volet social, le plan « Act ».

## « Orange stressée »

« Il y avait une blague à l'époque, qui était tirée de la série Les Envahisseurs. On disait qu'on était dirigé par des aliens. » Patrick Ackermann se tourne vers le banc où sont assis les sept prévenus, dont l'ancien PDG Didier Lombard, son numéro deux Louis-Pierre Wenes, et l'ancien directeur des ressources humaines du groupe Olivier Barberot : « Vous êtes des aliens, messieurs ! »

Tout au long de la déposition de M. Ackermann, la présidente Cécile Louis-Loyant lui rappelle que c'est au tribunal qu'il doit s'adresser. En vain. C'est à la brochette

## « Tout le monde savait ce qui se passait à France Télécom, sauf la direction ! »

PATRICK ACKERMANN  
délégué SUD-PTT  
chez France Télécom

d'anciens dirigeants que le syndicaliste veut dire sa colère.

Colère contre « le déni » qu'ils ont manifesté. « Les syndicats, les délégués des CHSCT [comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail] étaient inquiets et le disaient. Tout le monde savait ce qui se passait à France Télécom, sauf la direction ! »

Colère encore lorsqu'il évoque les appels qu'il passait aux conjoints de ceux qui s'étaient suicidés. « Ils nous raccrochaient au nez parce qu'on était France Télécom ! On a accusé SUD d'avoir mis le feu. Mais on a été des pompiers pendant des années. On a fait notre boulot. Moi je vous ai téléphoné. Et vous, vous avez fait quoi ? Rien ! »

Patrick Ackermann raconte encore « les débats difficiles, houleux » au sein de son organisation quand la question s'est posée d'alerter la justice : « Vous savez, pour un syndicat, ce n'est pas simple de porter plainte contre sa direction. »

Quelques jours après cette démarche au parquet de Paris, en septembre 2009, l'inspectrice du travail Sylvie Catala participe pour la première fois à la commission santé, sécurité et conditions de travail de France Télécom. Le syndicat SUD lui remet un fascicule intitulé « Orange stressée ».

« Je ne l'ai pas lu », avoue celle qui succède à Patrick Ackermann à la barre du tribunal. Mais elle écoute attentivement ce qui se dit autour de la table. « L'ensemble des organisations syndicales font état de souffrance au travail », se

souvent-elle. Sylvie Catala, jusque-là affectée au siège de France Télécom, est chargée d'une enquête au niveau national.

Les documents qu'elle collecte auprès de ses collègues inspecteurs et des syndicats confirment le malaise : pression sur les managers pour supprimer des postes, avalanche d'e-mails adressés aux agents fonctionnaires – qui représentent alors près des deux tiers du personnel – pour les inciter à postuler dans des collectivités locales, mutation de poste ou redéploiement géographique contraints.

« Je suis arrivée à la conclusion que les faits dénoncés pouvaient représenter alors près des deux tiers du personnel – pour les inciter à postuler dans des collectivités locales, mutation de poste ou redéploiement géographique contraints. »

« Il n'était évidemment pas dit dans "Act" que les managers devaient harceler le personnel, poursuit Sylvie Catala. Mais ce plan était un plan de réduction des effectifs. Il fallait donc faire partir des fonctionnaires que l'on ne pouvait pas licencier. On ne pouvait l'obtenir qu'en les incitant à rejoindre une autre administration ou en leur mettant la pression. "Act" contenait en germe la possibilité de ces agissements. »

– Est-ce que, pour vous, la direction connaissait ces risques ?

– Oui.  
– Et vous dites qu'elle ne les a pas prévenus ?  
– Je le dis. »

## « Une crise systémique »

Une avocate des parties civiles évoque devant l'inspectrice du travail les propos tenus deux jours plus tôt devant le tribunal par l'ex-PDG Didier Lombard, selon lesquels « il n'y avait de pas de crise sociale à France Télécom, mais une crise médiatique ».

La réponse fuse, implacable : « Croyez-moi, ce n'est pas tous les jours que le ministre de l'économie

demande à la direction générale du travail d'intensifier les contrôles dans une entreprise. J'ai vingt-sept ans d'inspection du travail. Des lettres comme ça [celles laissées par les agents qui se sont suicidés en mettant en cause l'entreprise], je n'en avais jamais vues ! »

Le troisième réquisitoire de cette journée d'audience revient à Jean-Claude Delgenès, président du cabinet Technologia, chargé à l'automne 2009 du rapport sur les conditions de travail chez France Télécom. « C'était un peu comme si on avait soulevé le couvercle d'une marmite, explique-t-il. En trois semaines, 80 000 agents sur 120 000 ont répondu à notre questionnaire. »

Les conclusions dressent un tableau très sombre du moral des personnels : la fierté d'appartenance à l'entreprise est passée de 95 % à 39 %. « C'était une crise systémique, observe Jean-Claude Delgenès. France Télécom est une organisation qui obéit à une culture de l'engagement, du "grand projet" qui permet la mobilisation de tous. Cette culture très forte a été dévoyée et s'est retournée contre le personnel puisque le seul objectif était la suppression de 22 000 salariés. »

Quant aux ressources humaines, dit-il, « elles ont perdu l'indépendance dialectique qu'elles auraient dû avoir face à la direction ». Il ajoute : « Rien ne peut jamais justifier que l'on meure au travail. Il faut que ce procès soit un rempart contre l'oubli. »

PASCALLE ROBERT-DIARD

# Les assistants médicaux pourraient être mis en place dès septembre

Ces « aides-soignants de ville » doivent aider les médecins à recevoir plus de patients

C'est l'une des principales mesures du plan de rénovation du système de santé présenté par Emmanuel Macron le 18 septembre 2018. Après presque quatre mois de discussions, les syndicats de médecins libéraux et la Caisse nationale d'assurance-maladie (CNAM) ont tenu, jeudi 9 mai, la dernière séance de négociation sur les conditions de mise en place des assistants médicaux.

Si le texte est signé par suffisamment d'organisations syndicales d'ici au 15 juin, ces « aides-soignants de ville », destinés à libérer du temps médical pour les médecins en les déchargeant de tâches ne relevant pas directement du soin, pourraient faire leur apparition dans les cabinets dès la rentrée de septembre. « C'est un dispositif qui répond à une demande ancienne de la profession. Il est profondément nécessaire pour apporter une réponse rapide et pragmatique aux tensions existantes et peut avoir un impact significatif sur l'accès aux soins », assure au Monde Nicolas Revel, le directeur général de la CNAM.

Pensés sur le modèle des assistants dentaires, les assistants médicaux pourront épauler les médecins de différentes façons. Ils pourront aussi bien peser, installer, prendre la tension ou la température du patient que remplir le dossier d'un nouvel arrivant ou l'accompagner ensuite dans sa prise de rendez-vous avec d'autres professionnels de santé.

## « Pas de productivisme »

Si l'accord est validé, l'Assurance-maladie participera au financement des assistants médicaux en échange d'un engagement du médecin bénéficiaire à augmenter le nombre de patients suivis en tant que médecin traitant (8,6 % des Français n'en ont pas aujourd'hui), s'il s'agit d'un généraliste. Un spécialiste devra, lui, s'engager à voir plus de patients dans l'année, ce qui devrait permettre de réduire les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous. Les objectifs attendus (qui peuvent aller jusqu'à + 35 % de patients suivis comme médecin traitant) sont proportionnés à la

## L'Elysée avait fixé un objectif de 4 000 assistants d'ici à 2022

patientèle existante. Il ne sera pas demandé à un médecin voyant déjà beaucoup de malades d'en voir énormément plus.

« Il a été calculé que le dispositif représenterait 1,5 acte en plus par jour travaillé, soit 25 minutes. Il faut donc que l'assistant médical fasse gagner 25 minutes par jour au médecin, ce qui est jouable », souligne Jacques Battistoni, président de MG France, premier syndicat de médecins généralistes. « Nous n'avons pas voulu générer du productivisme et de la non-qualité », abonde Jean-Paul Ortiz, président de la Confédération des syndicats médicaux français, premier syndicat de médecins libéraux, qui se félicitait jeudi soir d'« avancées indiscutables » à l'issue d'une négociation « longue et difficile ».

Dans les « déserts médicaux », un praticien pourra prendre à un assistant pour lui seul. Dans les autres cas, deux ou trois médecins devront s'en partager un. Sous réserve que le médecin s'engage à travailler avec d'autres médecins, la CNAM prendra entièrement à sa charge le dispositif la première année, à hauteur de 36 000 euros (charges comprises) par an. Une participation qui descendra ensuite à 27 000 euros la deuxième année, puis à 21 000 euros la troisième année. Ce financement serait ensuite stabilisé à ce montant, soit un niveau supérieur à la moitié du coût du poste.

L'Elysée avait fixé en septembre un objectif de 4 000 assistants d'ici à 2022, estimant qu'ils permettraient un gain de temps médical de 25 % à 30 %, équivalant à 2 000 médecins supplémentaires. « On sera entre 1 000 et 2 000 équivalents médecins supplémentaires », confirmait jeudi soir Nicolas Revel, en jugeant « extrêmement souhaitable que l'accord proposé aboutisse ». ■

FRANÇOIS BÉGUIN

# La pénitentiaire perd son arme antigrève, censurée par le Conseil constitutionnel

Deux mille grévistes avaient été sanctionnés lors du mouvement de janvier 2018

C'est un sacré revers pour le ministère de la justice. Saisi par un surveillant pénitentiaire d'une question prioritaire de constitutionnalité, le Conseil constitutionnel a censuré vendredi 10 mai l'article de loi qui a permis de sanctionner les surveillants grévistes de janvier 2018. Cette stratégie du bâton avait été utilisée de façon systématique par le directeur de l'administration pénitentiaire, Stéphane Bredin, avec l'aval de la garde des sceaux, Nicole Belloubet, pour empêcher toute velléité de poursuite du mouvement social.

Le statut des surveillants de prison les prive depuis 1958 du droit de grève en échange de conditions de rémunération plus avantageuses. Mais le mouvement de janvier 2018, déclenché par l'agression d'un surveillant à Vendin-le-Vieil (Pas-de-Calais), a fait évoluer les pratiques. Le mouvement a débuté classiquement par des actions de blocages à l'entrée des établissements pénitentiaires par les agents de repos ou des retards de

prise de service. Des « dépôts de clefs », autrement dit une grève de fait, ont ensuite eu lieu dans un nombre croissant de prisons.

La police et la gendarmerie ont alors dû suppléer les surveillants dans les établissements où seuls deux ou trois officiers restaient en service. Une première depuis vingt-cinq ans. La situation risquait de dégénérer avec des mutineries et des problèmes d'ordre public. Aussi, dès l'accord du 25 janvier 2018 avec le syndicat majoritaire, l'UFAP-UNSA, la chancellerie a fait savoir que les sanctions tomberaient pour les grévistes au-delà du 27 janvier. Les syndicats FO et CGT plaident pour la poursuite du mouvement. Dans certains établissements, 80 % des agents ont eu un arrêt maladie le même jour...

L'administration pénitentiaire a infligé des sanctions à 1983 surveillants. Des exclusions temporaires de dix jours avec retenue sur salaire et une partie avec sursis en forme d'épée de Damoclès pour la suite. Ces sanctions ont été prises

sur la foi de l'article 3 de l'ordonnance du 6 août 1958 selon laquelle « toute cessation concertée du service, tout acte collectif d'indiscipline caractérisée (...) est interdit ». « Ces faits, lorsqu'ils sont susceptibles de porter atteinte à l'ordre public, pourront être sanctionnés en dehors des garanties disciplinaires », précise le texte. Ces arrêts maladies massifs ont ainsi été considérés comme « une cessation concertée de service ».

## « Droits de la défense »

C'est le fait que cette procédure se déroule « en dehors des garanties disciplinaires » qui était contesté devant le Conseil constitutionnel. Certains surveillants ont reçu six mois après le mouvement la signification d'une exclusion temporaire sans avoir été informés d'une procédure les concernant. « Peut-on sanctionner un fonctionnaire sans qu'aucune garantie des droits de la défense ne soit respectée, ni même aucun principe du débat contradictoire ? », a interrogé Vincent Derer, l'avocat du sur-

veillant, devant le Conseil constitutionnel lors de l'audience du 16 avril. « Non », a répondu le collègue présidé par Laurent Fabius.

Dans sa décision, le Conseil constitutionnel rappelle que l'article 16 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen « implique qu'aucune sanction ayant le caractère d'une punition ne puisse être infligée à une personne sans que celle-ci ait été mise à même de présenter ses observations sur les faits qui lui sont reprochés ». Cette disposition est donc censurée avec effet immédiat. L'administration pénitentiaire perd ainsi l'arme de dissuasion qu'elle utilise dans le rapport de forces difficile avec les syndicats. En mars 2019, elle a encore prononcé une cinquantaine de sanctions disciplinaires à la suite du mouvement qui a éclaté après l'agression terroriste contre deux surveillants de la prison de Condé-sur-Sarthe (Orne). La censure constitutionnelle s'applique à toutes les sanctions non jugées définitivement à ce jour. ■

JEAN-BAPTISTE JACQUIN

# 34

## Listes françaises aux élections européennes

Le ministère de l'intérieur a publié au *Journal officiel* du 10 mai un additif à l'arrêté paru le 4 mai faisant état de trente-trois listes candidates au scrutin du 26 mai. Cette trente-quatrième liste intitulée « Une Europe au service des peuples » et sera conduite par Nagib Azergui, président de l'Union des démocrates musulmans français.

## ÉLECTIONS

### Le vote dès 16 ans ne sera pas testé à Paris

L'expérimentation du vote dès 16 ans à l'occasion des européennes, voulue par la maire de Paris, n'aura pas lieu. Le 1<sup>er</sup> avril, Anne Hidalgo avait adressé un courrier sur le sujet au ministre de l'éducation nationale. « Cinq semaines plus tard, nous n'avons pas eu de réponse », regrette Patrick Bloche, l'adjoint chargé de l'éducation. – (AFP)

## MANIFESTATION

### Mobilisation en baisse pour les fonctionnaires

108 900 fonctionnaires ont manifesté, le 9 mai, à l'appel des syndicats, selon le ministère de l'intérieur. La mobilisation s'est inscrite en baisse

par rapport au 22 mai 2018, dernière journée d'action unitaire. Le taux de participation était de 5,6 % dans la fonction publique territoriale, de 6 % dans la fonction publique hospitalière et de 10,9 % dans la fonction publique d'Etat.

## JUSTICE

### Soral relaxé en appel

L'essayiste d'extrême droite Alain Soral, rejugé pour avoir publié des caricatures jugées antisémites, a été relaxé jeudi 9 mai. En première instance, il avait été condamné à six mois avec sursis et 10 000 euros d'amende. La cour a estimé que les dessins ne contenaient pas l'« exhortation explicite » ou « implicite » à la haine constituant le délit de provocation à la haine raciale. – (AFP)