

France Télécom: ce que dit le suicide de Michel D.

PAR MATHIEU MAGNAUDEIX
ARTICLE PUBLIÉ LE LUNDI 6 MAI 2019

Mediapart est allé rencontrer les collègues de Michel D. Ce cadre de France Télécom à Marseille, en charge des réseaux, s'est suicidé dans la nuit du 13 au 14 juillet. Il a laissé une lettre où il affirme que son travail est l'«*unique cause*» de son suicide. Ses collègues tentent encore de comprendre comment Michel a pu commettre l'irréparable.

Dans la nuit du 13 au 14 juillet, Michel D. s'est suicidé. Michel D. était cadre chez France Télécom, sur le site de Réattu, à Marseille. Il avait 51 ans. En guise d'adieu, il a laissé une lettre d'une écriture fragile, raturée à de multiples endroits, datée du jour même. La lire était si éprouvant que ses collègues ont préféré la retranscrire sur ordinateur.

Michel avait précisé, dans l'en-tête, que cette lettre devait être diffusée à ses «*collègues de travail et aux délégués du personnel*». Dans ce document d'une page, l'homme prend soin d'expliquer son geste: «*Je me suicide à cause de mon travail à France Télécom, écrit-il en soulignant la deuxième partie de la phrase. C'est la seule cause. Urgence permanente, surcharge de travail, absence de formation, désorganisation totale de l'entreprise. Management par la terreur ! Cela m'a totalement désorganisé et perturbé. Je suis devenu une épave, il vaut mieux en finir.*»

Méthodique, il prend soin de démentir, par avance, les probables supputations que l'on ne manquera pas de faire pour tenter d'expliquer son geste : «*Je sais que beaucoup de personnes vont dire qu'il y a d'autres causes que le travail (je suis seul, non marié, sans enfant, etc.). Certains sous-entendent aussi que je n'acceptais pas de vieillir. Mais non, avec tout ça je me suis toujours bien débrouillé. C'est bien le travail l'unique cause.*»

Michel est mort le 14 juillet. Depuis, d'autres collègues de France Télécom ont mis fin à leurs jours à Besançon, à Paris, à Annecy. D'autres ont tenté de le faire, à Troyes, et quelques jours après

Michel, un collègue lyonnais qui travaillait dans la même unité. Cette série sans précédent de drames a mis en lumière la gestion des hommes dans l'ex-entreprise publique, détenue seulement à 27% par l'Etat désormais. **Management musclé**, admet la direction, qui **vient de sacrifier le numéro deux du groupe, l'homme chargé des opérations**. «*Management par la terreur*», accuse Michel dans sa lettre.



Homage des salariés de l'UPR à Michel D., quelques jours après sa mort. © DR

Trois mois et demi que Michel a mis fin à ses jours, et ses collègues continuent de se poser des tonnes de questions. Comment lui, si bon élément, expert reconnu des réseaux de téléphonie a-t-il pu perdre pied au point de s'ôter la vie? Il n'avait pas été muté de force, ne travaillait pas dans les centres d'appels où les conditions de travail sont très difficiles. Le comité d'hygiène et sécurité (CHSCT) a lancé une enquête pour tenter de comprendre. Elus, managers et syndicats essaient de reconstituer l'enchaînement tragique. Peu à peu, ils commencent à retracer le calvaire de leur collègue, mort après avoir désigné son bourreau : le travail, uniquement le travail.

Michel, fonctionnaire chez France Télécom depuis trois décennies, travaillait depuis douze ans à Réattu, un bâtiment anonyme de l'est de Marseille. Réattu est une des 38 antennes de l'unité de pilotage de réseau (UPR) Sud-Est, une branche de l'entreprise dédiée aux réseaux fixes et mobiles. Comme lui, beaucoup des 150 de Réattu sont des cadres. Michel était architecte réseau. Un métier complexe : il s'agit de dimensionner le réseau, de l'adapter à la demande, d'éviter les saturations.

C'est grâce à des hommes comme Michel qu'il y a «du réseau» dans un nouveau lotissement qui pousse de terre en pleine campagne, grâce à eux que l'on peut pianoter en 3G sur son Iphone un peu partout. Tâche exposée : depuis le début des années 2000, et encore plus depuis la démocratisation récente de la 3G via

les téléphones et les clés pour se connecter sur son ordinateur, la demande de 3G explose, il faut sans cesse adapter le réseau.

De l'avis de tous, Michel était un excellent professionnel. *«Très pro, très carré, et reconnu comme tel dans la maison»*, résume Anne-Marie Lucchetti, déléguée FO, qui le connaissait bien et participe à la cellule d'enquête. *«Minutieux», «perfectionniste»*, selon d'autres collègues. Un cadre discret, un brin bougon parfois, pas le genre à discuter et à multiplier les pauses-café, mais un professionnel chevronné, que ses collègues décrivent passionné par son travail. Coureur chevronné, il chaussait les baskets à la pause de midi, avait fait le marathon de New York et alignait les bonnes places dans les courses régionales. *«Mais les derniers temps, il n'arrivait plus à se vider la tête en courant»*, raconte un collègue qui souhaite rester anonyme, par pudeur. Dans son bureau, raconte-t-il, *«il y avait des photos de planètes»*.

Il y a quelques années, Réattu appartenait à la pépite du groupe, Orange, la filiale de téléphonie mobile. *«C'était la période faste, l'ambiance était chaleureuse, on faisait des barbecues, on se voyait pas mal en dehors du bureau, un peu comme une famille»*, raconte Anne-Marie Lucchetti. Cet âge d'or a pris fin en 2005, dit-elle, quand la filiale a été absorbée. *«On a intégré France Télécom, ses restrictions budgétaires et ses restructurations permanentes. Peu à peu, tout ce lien social s'est brisé. On n'a plus eu de fête. Les ressources humaines, ça passait par Internet désormais. On a peu à peu individualisé les salariés, chacun devant son ordinateur.»*

La pression grandissante, Michel la ressentait, comme tous ses collègues. *«En 2005, la direction lui avait déjà proposé de recruter un jeune pour l'épauler, ça ne s'était pas fait»*, raconte Olivier Flament, élu Sud et secrétaire du CHSCT. En 2008, tout semble s'accélérer pour les employés de Réattu: le site subit d'importants bouleversements, **au gré des incessantes restructurations internes**. L'unité de Marseille est fusionnée dans une plus grande entité géographique, l'UPR Sud-Est. Les managers, qui

changent régulièrement d'affectation selon la règle du TTM ("Time-to-move"), font désormais la navette entre Lyon et Marseille.

Jusqu'alors, Michel était débordé, mais il travaillait en confiance avec un manager expert des réseaux comme lui, qui mettait la main à la pâte quand c'était nécessaire. Avec la réorganisation, Michel se retrouve seul à gérer les réseaux à Marseille, son nouveau manager ne connaît pas le métier. *«C'est une des caractéristiques du management dans le France Télécom d'aujourd'hui, explique Olivier Flament du CHSCT : les managers sont d'abord des chefs d'équipe, ils ne sont pas censés connaître les métiers.»*

«Pro», «carré», et amoureux de son travail

Seul à Marseille, Michel est désormais en relation avec deux architectes réseaux installés à Lyon. Il ressent une mise en concurrence. Conséquence de la réorganisation, sa façon de travailler change, elle aussi. Il se voit imposer une nouvelle application, nommée Swan. Interconnectée avec d'autres, elle impose des processus beaucoup plus complexes et rigides, prônés par l'entreprise pour améliorer l'efficacité.

«Michel avait toujours travaillé comme un artisan, explique Olivier Flament. Auparavant, son autonomie était plus grande. Mais il y a quelques mois, son travail avait changé. La nouvelle application a modifié en profondeur sa façon de travailler. Il était non plus une sorte d'artisan, mais un maillon parmi d'autres dans une chaîne plus vaste. Il avait perdu en autonomie.» Selon ses collègues, Michel n'avait pas

été suffisamment formé à ce nouveau logiciel. «C'est ce qu'il a dit à des collègues et ce qu'il a écrit dans sa lettre», explique Olivier Flament.



© DR

A Réattu, quelques salariés se retrouvent sans poste à l'issue du regroupement. Michel lui aussi se sentait «inquiet», raconte un collègue. «Il a eu peur, même s'il n'était pas directement menacé.» Une peur à mettre, selon ce collègue, sur les invitations répétées de France Télécom à ses fonctionnaires de changer de poste, à ne pas s'estimer propriétaire de son métier. Surtout quand on est fonctionnaire et qu'on a passé 50 ans...

Michel avait longtemps su mettre la pression à distance. Quand certains collègues cadres emportaient l'ordinateur le week-end à la maison, lui mettait un point d'honneur à instaurer une distance entre le travail et le temps libre. Mais la surcharge semble être devenue insurmontable. Sa sœur Véronique l'a raconté au journal *La Provence* : «Cela faisait des mois qu'il se plaignait de son malaise professionnel. Il en parlait beaucoup. Les derniers temps, c'était devenu son seul sujet de conversation pendant nos week-ends en famille. A tel point que je lui avais conseillé de démissionner. Mais mon frère avait intégré cette entreprise quand il avait 23 ans, il y tenait beaucoup.»

Au moins de juin, Michel prend trois semaines de vacances. «Il calait toujours ses vacances de façon à être là au moment des gros coups de bourre», raconte un collègue. Cette fois-ci, l'architecte réseau part à regret. A plusieurs camarades, raconte Olivier Flament, il confie sa crainte de voir le travail en attente s'empiler pendant son absence.

A son retour, Michel semble préoccupé. «Dépressif», raconte un collègue. Moins d'une semaine avant le drame, Michel craque. «Il m'a dit qu'il ne maîtrisait plus son travail, que ses collègues lyonnais étaient plus forts que lui, que son poste allait sauter. Il disait qu'il était nul, il n'arrêtait pas de se dévaloriser», dit un employé qui lui a parlé longuement. La direction du site est prévenue. Elle connaît les difficultés de Michel : quelques jours avant, son manager lui a proposé un allègement de poste. Il lui réitère la proposition au cours d'une longue rencontre de trois heures. Michel semble aller un peu mieux.

Juste avant le week-end, on change son ordinateur. Michel lâche: «Je ne sais pas si je vais m'en servir.» Durant le long week-end du 14 juillet, quelques collègues alertés par cet appel à l'aide se relaient pour l'appeler. Michel met fin à ses jours dans la nuit du lundi au mardi. Quelques heures avant, il venait d'obtenir un arrêt de travail. Pourquoi n'a-t-il pas consulté avant ? «Il pensait que ça serait perçu comme un acte de faiblesse et qu'on en profiterait contre lui, a raconté sa sœur. Il citait des exemples de gens auxquels on avait supprimé le poste pendant qu'ils étaient en maladie. Ensuite, disait-il, on est mis au placard et on se retrouve à errer dans les couloirs.»

«Le management était à l'écoute», affirme dans *La Provence* la directrice territoriale Mireille Le Van. Certes, les managers de terrain ont entouré Michel et l'ont écouté. Mais, au-delà, c'est bien tout le système France Télécom qui est en cause, dit un collègue, «ce système insidieux où il est impossible de dire qui est responsable parce que tout le monde l'est». Reste qu'en l'espèce, les dispositifs mis en place par l'entreprise pour accompagner les salariés en difficulté, comme les cellules d'écoute créées en 2007, n'ont pas été activées. De toute évidence, ni ses collègues ni les élus du personnel n'avaient, et ce n'est pas leur faire injure que de le dire, les compétences psychologiques pour prendre en charge cet homme qui partait à la dérive, et souffrait assez de son travail pour en faire l'unique responsable de sa mort violente.

De même, les managers n'auraient pas pu faire de miracle. «Etre manager aujourd'hui, c'est intenable», explique Jean-Luc Guénolé, élu syndical Sud, qui

a géré des équipes entre 1987 et 2007, avant de renoncer. *C'est à eux de réduire les équipes, à eux de distribuer les primes avec comme injonction de ne pas attribuer les mêmes augmentations à tous, et ils doivent en plus gérer la partie ressources humaines. Ces rôles sont souvent contradictoires.*» La famille de Michel a demandé au groupe Orange/France Télécom que son décès **soit requalifié en accident de service**, l'équivalent de l'accident du travail pour les fonctionnaires.

Boîte noire

J'ai cité des extraits de la lettre de Michel D. mais ne l'ai pas publiée *in extenso* car la version diffusée par les syndicats comporte le nom de l'architecte réseau, nom que je me refuse à publier.

Actualisation : le chapô (l'introduction) de l'article, en une du site, a été modifié ce mardi vers 15 heures pour intégrer les déclarations de D. Lombard, PDG d'Orange, au cours d'une réunion de négociation sur le stress avec les syndicats. **Cliquer ici pour lire le communiqué du groupe qui m'a servi à réactualiser l'article.**

Directeur de la publication : Edwy Plenel

Directeur éditorial : François Bonnet

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, Thierry Wilhelm. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitrani ; Société Ecofinance, Société Doxa, Société des Amis de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

Courriel : contact@mediapart.fr

Téléphone : + 33 (0) 1 44 68 99 08

Télécopie : + 33 (0) 1 44 68 01 90

Propriétaire, éditeur, imprimeur : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr. ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.