

Procès France Télécom : un documentaire de Serge Moati agite les débats

Le tribunal correctionnel de Paris a diffusé, ce vendredi, « France Télécom, Chronique d'une crise ». Ce film devait initialement porter sur la réussite du groupe...



Seul le comité de direction et un panel de directeurs d'Orange avaient vu le documentaire de Serge Moati . AFP/PATRICK KOVARIK

Par Marie Sanchis

Le 21 juin 2019 à 22h36

« Rassembler l'entreprise autour d'une certaine fierté. » C'était [l'objectif du documentaire](#) commandé par [Didier Lombard](#), ex-PDG de France Télécom, à Serge Moati à l'issue du plan NExT. Ce plan qui avait pour objectif d'obtenir le départ de 22 000 salariés et la mobilité de

10 000 autres, amène aujourd'hui sept anciens hauts responsables à comparaître devant le tribunal correctionnel de Paris pour harcèlement moral.

Puis [l'été meurtrier de 2009](#) est arrivé. Didier Lombard arrête le tournage pour s'occuper de la crise sociale. Serge Moati reçoit alors une nouvelle commande au cours de l'année 2010. Un documentaire dont l'ancien PDG dit ne rien savoir. « Arrêtez de ricaner, je ne sais pas », lance-t-il aux avocats des parties civiles. À la barre, il exprime ses regrets quant au montage qui a été réalisé : des images du projet initial de film ont été mélangées au second qu'il n'avait pas désiré.

Cette deuxième version n'aura que peu de spectateurs : le comité de direction et un panel de directeurs d'Orange. « Ça ne vaut pas la peine d'être diffusé », explique Nicolas Guérin, secrétaire général de l'entreprise. Le long-métrage est rangé dans les tiroirs de la multinationale depuis presque dix ans, même si selon Nicolas Guérin, « il n'y a jamais eu de volonté de le cacher ». Le film a été versé au débat par les parties civiles. Ce dont s'étonne Me Claudia Chemarin, avocate de la société France Télécom : « Je rappelle que ce film est la propriété de France Télécom et on ne sait toujours pas comment il s'est retrouvé là où il est ».

« Des méthodes bonnes pour les ordinateurs »

Silence dans la salle, la projection commence. La voix grave du réalisateur résonne. Pour ce second film « j'ai carte blanche », annonce Serge Moati. Interrogés, des syndicalistes racontent avec nostalgie leurs années PTT (Postes, télégraphes et téléphones, ancêtre de France Télécom) ; puis, « les nouveaux défis » induits par les nouvelles technologies.

Mais, c'est la privatisation de l'entreprise qui marquera la rupture avec leurs anciennes pratiques. Christophe Aguiton, militant syndical, évoque l'arrivée de Louis-Pierre Wenes (un des prévenus) à France Télécom en 2003. D'abord responsable des achats, celui qui deviendra le bras droit de Didier Lombard, fait économiser 6 milliards d'euros à l'entreprise plombée par une dette colossale à l'époque. Mais à quel prix ? « Il a rationalisé beaucoup de choses, commente Christophe Aguiton. Mais il a appliqué à l'humain, des méthodes qui étaient probablement bonnes pour les ordinateurs. »

Didier Lombard succède à Thierry Breton à la tête de l'entreprise en 2005. C'est le début du plan NExT qui entraînera le départ de 22 000 salariés. « Comment a-t-on pu convaincre des fonctionnaires qu'on ne peut pas licencier, de quitter France Télécom ? » interroge Serge Moati dans son commentaire.

Des primes en fonction du nombre de départs de salariés

Pour Bernard Casaubon, médecin du travail, les architectes de la crise ont « dégoûté les gens pendant les années 2007 et 2008 ». Il révèle qu'un « grand nombre de managers avaient des primes en fonction du nombre de salariés qu'ils faisaient partir ».

Survient ensuite l'année noire de 2009. Et la médiatisation de ce qu'on appellera « la vague de suicide » après le décès de Michel Deparis. Le 14 juillet de cette année, cet employé marseillais se donne la mort à son domicile, laissant derrière lui une lettre accusant l'entreprise de son profond mal-être. Trente-cinq autres salariés se suicideront. À Marseille, Moati interroge Anne-Marie Luchatti, déléguée de FO, sur les circonstances du décès de

Michel Deparis. Après un temps d'hésitation, elle lâche : « Il s'est étouffé avec des sacs plastiques ».

Newsletter - L'essentiel de l'actu

Chaque matin, l'actualité vue par Le Parisien

Votre adresse mail est collectée par Le Parisien pour vous permettre de recevoir nos actualités et offres commerciales. [En savoir plus](#)

À la barre, ce vendredi 21 juin, Louis-Pierre Wenes affirme qu'il a découvert le film la veille de l'audience. D'une voix très basse, ponctuant ses phrases de longs silences, il commence : « Monsieur Moati a fait un choix dans son film que je ne discute pas, il s'attache à la souffrance. Mais au fond de moi, je suis furieux. Il ne parle que des plateformes ; on ne voit rien d'autre ». Le réalisateur a recueilli les témoignages de salariés de centres d'appels téléphoniques. Un choix qu'il explique au début de la vidéo : « C'est là, dit-on, où le malaise est le plus sensible ». Les interviews des employés font écho aux témoignages livrés pendant le reste du procès : des salariés qui s'effondrent après des communications violentes avec des clients, d'autres qui partent aux toilettes pour pleurer. Est évoquée [la pression](#) engendrée par les panneaux qui affichent en temps réel le nombre de clients qui attendent d'avoir un conseiller au téléphone. Ou encore [l'obligation d'inciter les clients à acheter des services](#) dont ils n'ont pas l'utilité.

« Une chasse aux sorcières »

Mais ce qui met le plus en colère Louis-Pierre Wenes, c'est « qu'on ne regarde qu'un côté de la situation » : « On a sorti la société de la dette, donné des emplois pérennes à un tas de gens, on a, malgré tout ce qui est dit, sauvé des dizaines de milliers d'emplois ». Il déplore « la chasse aux sorcières » dont il s'estime la première victime. Et refuse d'être celui que tout accuse : « Moi, madame la présidente, je peux me regarder tous les matins dans la glace ».

« Pendant toutes ces années on peut vous faire le reproche de ne pas avoir tenu compte des alertes », estime Me Sylvie Topaloff, avocate de parties civiles. « Il n'y avait pas, pour moi, jusqu'au mois de juillet (*NDLR* : 2009) de crise sociale systémique chez France Télécom, il y avait des cas difficiles », conclura Louis-Pierre Wenes.