Une série de suicides met Orange sous tension

PAR RACHIDA EL AZZOUZI
ARTICLE PUBLIÉ LE VENDREDI 4 FÉVRIER 2022

Depuis l'arrivée du nouveau PDG Stéphane Richard en 2011, le climat social s'était apaisé chez Orange-France Télécom, ébranlé par une vague de suicides en 2008-2009. Mais depuis le début de l'année, une série noire – dix suicides en moins de deux mois – ravive les vieux démons.

C'était le vendredi 17 janvier au matin. **Une panne de RER A** durant plusieurs heures. « Accident de personne », disait le petit écran. Suicide, diront un peu plus tard quelques dépêches. N. F. s'est jeté sous un train en gare d'Auber. Il travaillait chez Orange-France Télécom, conseiller client dans une agence professionnelle sur le site Poncelet à Paris. Il avait 42 ans et il souffrait au travail, de ce mal-être qui ronge l'ancienne entreprise publique des PTT depuis la privatisation et **le plan de restructuration Next de l'ex-PDG Didier Lombard**. Tout le monde le savait. Son manager auquel il imputait des faits de harcèlement moral. Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. L'inspection du travail qui mène une enquête. Les collègues. La famille.

N. F. est le deuxième salarié d'Orange-France Télécom à mettre fin à ses jours depuis le début de l'année. Le premier, R. C., cadre à la direction technique France à Arcueil dans le Val-de-Marne, s'est pendu trois jours plus tôt, le 14 janvier. Il avait 58 ans, trois enfants, venait de subir une mobilité, ne supportait plus le comportement de ses nouveaux managers, avait confié son mal-être à ses collègues, aux représentants du personnel.

Depuis, huit autres salariés d'Orange se sont donné la mort à travers la France. Dans huit cas sur dix, le suicide a un lien explicite au travail même s'il n'a pas eu lieu sur le lieu de travail, selon les syndicats et **l'Observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom**, créé à l'initiative d'organisations syndicales. La dernière victime en date avait 25 ans et un statut d'« alternant » dans une unité d'intervention technique sur le site d'Eysines près de Bordeaux. Elle s'est suicidée le 6 mars dernier.

Dix suicides entre le 14 janvier 2014 et le 6 mars 2014. Dix suicides en moins de deux mois : trois femmes, sept hommes, tous âges, toutes qualifications dont des salariés *« isolés »*, bien souvent éloignés du service pour des raisons de santé (arrêt, congé maladie, parfois de très longue durée). C'est presque autant qu'au cours de l'année 2013 où onze cas avaient été décomptés par l'Observatoire. *« Depuis deux ans et l'arrivée du nouveau PDG Stéphane Richard, le climat s'était apaisé. Des suicides, il y en a toujours eu chez nous mais la moyenne, c'était un par mois »*, rappelle Patrick Ackerman, délégué syndical Sud.

Pour mémoire, en 2008-2009, une quarantaine de suicides ont été enregistrés sur vingt-quatre mois, au plus fort de la crise sociale qui a ébranlé l'ex-France Télécom et conduit en juillet 2012 à sa mise en examen pour harcèlement moral en tant que personne morale (ainsi qu'à celle de l'ex-PDG Didier Lombard et de deux de ses collaborateurs, son ancien numéro deux Louis-Pierre Wenes et l'ancien DRH Olivier Barberot à la suite d'un rapport de l'inspection du travail mettant en cause la politique de gestion du personnel et d'une plainte de la fédération SUD-PTT fin 2009).

© reuters

Les syndicats (CFDT, CFE-CGC, CGT, FO, Sud) sonnent l'alarme, craignent *« une escalade »*. D'autant plus inquiets que cette troublante multiplication de drames se caractérise par des passages à l'acte de plus en plus violents : des salariés se sont immolés par le feu, d'autres jetés sous un train, l'un d'eux s'est poignardé. La dernière fois que le groupe avait connu une hausse aussi sensible des suicides, c'était sous Lombard, quelques mois avant qu'il ne cède la présidence du groupe et soit remplacé par Stéphane Richard. **Neuf suicides** étaient survenus entre janvier et février 2010, soit 180 % de plus qu'en 2009.

Unanimes, les syndicats ont émis, les 18 et 19 février dernier, un droit d'alerte concernant la mise en danger de la santé et de la sécurité des salariés au sein

du groupe lors du Comité national santé, hygiène, sécurité et conditions de travail (CNSHSCT). Ils ne l'avaient pas fait depuis 2008. Ils demandent des mesures *« immédiates et correctives »* à la direction pour enrayer cette flambée de suicides qui montre que *« la communauté Orange »*, comme la désigne Bruno Mettling, le directeur général adjoint du groupe, est loin d'être apaisée, malgré l'arrivée d'un nouveau PDG en 2011 et un nouveau *« contrat social »*, fruit de multiples négociations.

« S'immoler pour que tout le monde voie »

« Notre volonté n'est pas de nuire à l'image d'Orange, mais bien de pousser l'employeur à adopter les mesures adéquates pour arrêter cette spirale infernale. » Philippe Méric représente Sud au CNSHSCT. *« Traumatisé comme tout le monde par la vague de suicides de 2008-2009 »*, conséquence du plan Next qui a consisté à supprimer 22 000 postes et à réorienter 14 000 salariés vers d'autres métiers avec une extrême violence managériale, *« par la porte ou la fenêtre »* disait Lombard, il trouve que *« l'entreprise, après quelque temps d'apaisement, renoue avec ses vieux démons »*.

« Sous prétexte d'une concurrence accrue et d'une baisse du chiffre d'affaires, elle met à nouveau la pression sur les salariés, abonde à son tour Jean-Pierre Testi, son homologue de la CFE-CGC. *On retrouve aujourd'hui tous les facteurs structurels de la crise de 2007-2009 dont l'une des manifestations la plus grave est la remontée rapide des suicides. »*

© Extrait de la réponse de la direction aux membres du CNSCHSCT

Suppressions d'emplois programmées sur plusieurs années, insuffisance de recrutements, accélération des fusions, des restructurations, des fermetures de sites, des changements de métiers, des changements de l'environnement du travail… Les syndicats décrivent des salariés pressés de toutes parts et une situation sociale qui se tend depuis dix-huit mois et l'arrivée du rouleau compresseur Free dans le monde de la téléphonie mobile.

Les services de santé et sociaux de l'entreprise, renforcés significativement depuis la crise, en témoignent. Loin des sondages internes qui donnent 81 % de salariés fiers d'appartenir à la communauté Orange (contre 39 % en 2009), médecins, assistantes sociales, acteurs de la prévention voient l'inquiétude gagner du terrain y compris chez ceux qui déclarent *« bien se sentir au travail »*.

« Les salariés que je vois me rapportent une pression commerciale continue, appuyée par les primes individuelles (la PVV mensuelle) au résultat, qui conduit au malaise devant les "ventes forcées", que ce soit de la part parfois de ceux qui les effectuent, que, plus souvent, par ceux qui les constatent. Le malaise grandit du fait de la crise économique que connaît la clientèle, par exemple de petits professionnels et PME, puisque les objectifs sont inchangés, alors que les opportunités de vente diminuent », raconte sous couvert d'anonymat une assistante sociale, qui a vécu toutes les mutations du groupe depuis trente ans. En 2013, deux salariés en situation de souffrance lui ont confié vouloir en finir en s'immolant devant une boutique Orange *« pour que tout le monde voie »*...

Stéphane Richard © *reuters*

Elle voit aussi combien les départs en temps partiel seniors (15 000 salariés d'ici 2015, 30 000 salariés d'ici 2020) et faiblement compensés (4 000 embauches d'ici 2015) inquiètent ceux qui restent, surtout en UI (unités d'intervention, services techniques), où le taux de suicide est particulièrement élevé *« car ils n'ont aucune visibilité sur comment le travail va s'organiser et craignent à nouveau une dégradation de leur travail, dans son contenu, comme dans sa qualité »*.

« La fonte des effectifs ne permet plus aux salariés d'envisager une mobilité à leur demande, par exemple pour quitter une situation de travail pénible (plateforme d'appels, vente…), poursuit-elle. *Cette absence de perspectives donne l'impression d'enfermement et d'irréversibilité. Les personnes devenues inaptes à leur poste du fait de l'atteinte à*

leur santé, des risques psychosociaux de leur situation de travail, sont de plus en plus difficilement recasées, pour les mêmes raisons. »

Dans une note publiée **sur son site internet,** l'Observatoire du stress pointe à son tour *« le faire mieux avec moins »* et *« le retour des anciennes méthodes de gestion du personnel qui, malgré les enquêtes et les mises en garde, conduisent aux pathologies de l'isolement dont les suicides font partie : mobilités forcées, évaluation individuelle des performances, mise en concurrence des salariés, challenges, coaching, etc. »* : *« Pour tenter de faire face aux dysfonctionnements qui apparaissent un peu partout, tout en voulant, en même temps, accroître la productivité, les directions se livrent à d'incessantes et parfois contradictoires réorganisations. Résultat : une augmentation des mobilités professionnelles et géographiques, une incertitude sur la pérennité de son travail, une montée de l'inquiétude chez beaucoup d'agents du groupe. »*

« Il faut des mesures fortes sur l'emploi, les restructurations, les sources de souffrance »

La direction, pour sa part, dit agir *« dans le respect du contrat social »*, refuse d'associer la dégradation de la situation à sa politique conduite en matière d'emploi en France. Dans un long courrier de réponse adressé le 11 mars dernier aux membres du CNSHSCT ***(que Mediapart publie ici)***, Bruno Mettling, le directeur-général adjoint du groupe, déroule ses arguments, parle d'un *« retour à une situation d'une entreprise normale concernant l'état de santé des salariés, sans exclure bien évidemment des situations de souffrance de la part de certains salariés »*.

Il rappelle les dispositifs de prévention mis en œuvre depuis la crise de 2008, *« ce socle solide pour anticiper les tensions »*, *« sans beaucoup d'équivalent dans notre pays »* et dit sa tristesse devant les récents suicides : *« Si aucune conclusion collective ne peut être dégagée, néanmoins leur succession rapprochée nous rappelle à la vigilance et au devoir d'interroger sans relâche l'efficacité des nombreux dispositifs de prévention mis en place depuis plusieurs années au sein de l'entreprise. »*

© Extrait du courrier du directeur général adjoint du groupe aux syndicats

Il confirme aussi *« l'approche »* de la direction devant ces drames : *« Le refus du déni et l'examen au cas par cas sous l'égide des CHSCT des conditions dans lesquelles un lien est susceptible ou non d'être établi en chacun de ces drames et l'environnement de travail, une grande prudence quant à la communication en dehors d'une communication de proximité, les professionnels de santé insistant tous sur les risques associés chez d'autres personnes fragiles par toute communication en la matière ; le refus de toute instrumentalisation de ces drames mais en même temps un engagement fort et une grande disponibilité de l'entreprise pour en comprendre les tenants et les aboutissants, notamment à travers des échanges approfondis avec les partenaires sociaux. »*

Les toutes prochaines réunions des instances nationales du groupe, le CNSHSCT (Comité national santé, hygiène, sécurité et conditions de travail) et le CNPS (Comité national de prévention du stress), devraient confirmer ou non ce dernier point. Celle du CNSHSCT aura lieu ce vendredi 21 mars. **Jean-François Colin,** président de la mission nationale de soutien et de médiation lancée par Stéphane Richard *« pour les salariés les plus fragiles »*, y assistera et fera part de *« ses préconisations »*.

© Extrait du rapport de l'inspectrice du travail à propos du suicide de N.F.

« La direction doit être au plus mal pour nous envoyer l'ami de Richard, le pompier de la direction depuis sa nomination fin 2010. Il jouit d'une bonne image auprès des syndicats pour son rôle dans la recherche de solutions pour les cas les plus désespérés mais croire qu'il va solutionner la crise est un peu court. Il faut des mesures fortes sur l'emploi, les restructurations, les sources de souffrance au travail, que la direction nie », commente un syndicaliste qui aurait préféré qu'une étude soit confiée à

l'**observatoire national des suicides** initié par la ministre de la santé Marisol Touraine pour comprendre les causes de cette dégradation.

L'Observatoire du stress, lui, s'apprête à publier un comparatif entre le deuxième suicide de l'année 2014, l'un des rares à avoir été médiatisé, celui de N. F. qui s'est jeté sous le RER A et l'enquête effectuée il y a quatre ans par un expert Secafi : elle avait trait au suicide à Annecy, **le 28 septembre 2009**, d'un conseiller-client de France Télécom, qui s'était jeté d'un viaduc surplombant une autoroute, après avoir mis clairement en cause son travail et son entreprise. D'après l'Observatoire, on leur découvre de nombreuses similitudes. On constate par exemple que les préconisations émises en février 2010 demandant une réduction drastique du nombre d'applications informatiques (38), dont se servent les agents pour traiter les demandes des clients (source de grand stress), ne sont pas appliquées. Sur le site de Poncelet où la mort de N. F. a provoqué *« un choc d'une violence inouïe »*, l'inspection du travail en a dénombré 49, dont certaines d'une grande complexité…

- Leer el **artículo en español** : ***Una nueva oleada de suicidios en Orange hace saltar las alarmas***

Directeur de la publication : Edwy Plenel
Direction éditoriale : Carine Fouteau et Stéphane Alliès
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, François Vitrani. 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, Société des salariés 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.