



Management par le stress : après l'avoir mis en lumière, continuons à nous attaquer à ses causes.

L'article [paru dans les Inrocks le 25 septembre](#) et l'émission [Envoyé Spécial diffusée sur France 2 le 30 septembre](#) 2010 remettent sur le devant de la scène la question du management par le stress et du harcèlement moral à France Télécom - Orange. Ce rappel, douloureux pour nous tous, suscite l'émotion... et pas seulement celle du Directeur Général de France Télécom.

► La dénonciation du management par le stress à France Télécom-Orange : quelques repères

Les deux reportages reviennent sur des pratiques analysées et largement dénoncées dès 2009 par la CFE-CGC/UNSA, tout particulièrement au travers de l'[Observatoire du stress et des mobilités forcées](#). Rappelons que cet Observatoire a été fondé à l'initiative de la CFE-CGC/UNSA, et avec SUD, en 2007.

En travaillant avec des médecins (dont le Docteur Font Le Bret interviewé dans le reportage de France 2) et des chercheurs, l'Observatoire a mis en lumière le lien entre les conditions de travail, le management, et les nombreuses, voire dramatiques, manifestations de mal-être constatées dans l'entreprise. Sans ses travaux, les suicides au sein de France Télécom - Orange seraient vraisemblablement restés des faits divers sans suite, comme cela a été ou est encore le cas dans d'autres entreprises.

[Le site web de l'Observatoire](#) est resté censuré sur les postes de travail de l'entreprise jusqu'à ... août 2010, et la CFE-CGC/UNSA a été maintes fois accusée « d'instrumentaliser les suicides » de manière scandaleuse. Notre organisation ne prend jamais l'initiative d'une communication émotionnelle lorsqu'un drame survient, c'est son statut d'expert qui incite les médias à la solliciter. Sa mission était de lever le tabou du suicide en entreprise, de démontrer que les conditions de travail et son organisation étaient en cause, afin de pouvoir peser sur le changement, au profit de l'ensemble des personnels du Groupe.

« *Orange stressé* », paru en octobre 2009 sous la plume d'Yvan Du Roy, a été rédigé en collaboration avec ... l'Observatoire du stress et des mobilités forcées. C'est le premier ouvrage grand public à avoir dénoncé la grave dérive de l'entreprise et donné une première série d'éclairages sur ses causes. Certains d'entre vous ont participé à sa diffusion, y compris auprès des élus de la République, afin que le débat soit porté au plus haut niveau de la société, et que le management par le stress devienne officiellement un fléau à combattre, chez nous comme ailleurs.

► Peu d'éléments nouveaux

Envoyé Spécial et *Les Inrocks* reprennent aujourd'hui le sujet. Un an après, avec peu d'analyse, ni même de documents nouveaux : l'intégralité des documents montrés dans *Envoyé Spécial* ont été publiés in extenso dans le quotidien en ligne [Mediapart](#) en ...septembre 2009.

Il va sans dire que ces documents, bien connus par notre organisation, ont été analysés par l'Observatoire du stress et des mobilités forcées. Désormais, le [site de l'Observatoire](#) est accessible à tous les personnels du Groupe. N'hésitez pas à le consulter, et à le faire consulter par vos collègues : c'est sans conteste à ce jour le travail le plus approfondi et le plus abouti pour expliquer et combattre ce qui s'est passé et se passe encore à France Télécom.

► Pourquoi reprendre le sujet en octobre 2010 ?

On peut s'interroger sur l'intérêt de reprendre aujourd'hui ces informations, puisqu'elles ont déjà été largement exploitées et commentées dans les médias, depuis plus d'un an.

Toute la société française n'a pas encore intégré la réalité de pratiques dont France Télécom - Orange est malheureusement emblématique, mais qui existent dans nombre d'entreprises en France, et ailleurs sur la planète. On peut dire sans risque de se tromper que toutes les stratégies de recherche du profit à court terme, dictées par des actionnaires volatiles dans des économies dérivant vers l'ultralibéralisme, débouchent sur la mise sous pression des salariés. Et sur les mécanismes de néo-taylorisation des activités de service (mises en évidence, une fois encore, par les travaux de l'Observatoire), particulièrement douloureux et insupportables pour les personnels concernés.

C'est donc sans doute une bonne chose que les médias rappellent ces pratiques à tous les citoyens, pour leur permettre d'en prendre conscience, et de combattre cette dérive, scandaleuse et dangereuse, de nos sociétés « développées ».

► Instrumentalisation ?

Cependant, l'absence d'analyse est regrettable : ces reportages mettent en avant des faits bruts et des témoignages douloureux, sans aucune mise en perspective, ni recherche des causes ayant généré la mise en place de telles stratégies de management. A cet égard, le triptyque documentaire « [La mise à mort du travail](#) », diffusé par France 3 en octobre 2009 et dont le réalisateur est venu échanger avec nous lors d'un séminaire de la CFE-CGC/UNSA, était beaucoup plus éclairant.

Mettre l'accent uniquement sur l'émotion (pour faire de l'audience ?), sans explications associées, ni pistes pour en sortir, est une approche destructrice, en particulier pour les personnels de notre Groupe. Outre une remise en mémoire vive d'événements très douloureux, ces reportages suscitent également, dans l'entourage des personnels, des réactions d'empathie qui, pour être pleines de bonnes intentions, n'en sont pas moins difficiles à vivre pour nous tous, en nous renvoyant l'image d'un « enfer » dont, justement, nous voudrions sortir.

En ce qui concerne l'article des *Inrocks*, notons que ce support est la propriété de [Mathieu Pigasse](#), partenaire de [Xavier Niel pour le rachat du Monde](#). Et que les forums de Freenauts ont très largement repris le papier. L'occasion de mettre un coup de pied à un adversaire ?

Quant à l'émission de télévision, elle permet de mettre opportunément en scène la véritable souffrance d'un salarié de France Télécom - Orange avec lequel Bernard Nicolas, longtemps rédacteur en chef à *TF1*, a cosigné un livre. Pour en assurer la promotion ?

On peut enfin déplorer qu'à aucun moment les syndicats ne soient cités, et encore moins appelés à présenter une analyse. Comme si les représentants des personnels comptaient pour rien, et qu'au fond, le sort desdits personnels n'était pas le plus important.

► Et maintenant ?

Tout ce qui est relaté dans ces reportages rappelle des faits avérés. Il est désormais indispensable de sortir de la crise.

Saluons le « nouveau contrat social », qui vient d'arriver chez les personnels. Permettra-t-il de redonner une dimension humaine à notre entreprise, au travers de propositions qui restent à appliquer ? La CFE-CGC/UNSA y veillera.

Pour autant, la sortie de crise prendra du temps. D'autant plus que la Direction n'a pas de projet industriel. La politique de dividende aberrante, largement dictée par son actionnaire principal, l'État français, pèse sur la capacité de l'entreprise à investir, pour rester un grand acteur des télécommunications (nous en reparlons dans la [Lettre de l'Épargne et de l'Actionariat Salariés](#), qui paraît cette semaine).

La stratégie financière qui continue de s'appliquer neutralise pour une grande part les efforts consentis pour améliorer le climat social à l'intérieur de l'entreprise.

Comme elle a levé le tabou du suicide, la CFE-CGC/UNSA continuera de combattre pour lever le tabou des dividendes extravagants et de l'idéologie de la concurrence purement doctrinaire, qui se révèlent néfastes tant pour les personnels que pour les clients de France Télécom-Orange, et au final, pour les citoyens que nous sommes tous.

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Cadres et non cadres, plus d'infos sur : www.cfecgc-uns-ft-orange.org

- nos lettres : • Comprendre & Agir
• Épargne & actionariat salariés
- pour vous abonner : secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org
- nos blogs : • www.telecoms-media-pouvoir.net
• www.adeas-ftgroup.org