

SUICIDES À ORANGE

LE SPECTRE D'UNE DEUXIÈME VAGUE

“Par la fenêtre ou par la porte”, le film sur le procès en appel de France Télécom, sort dans les salles de cinéma. Dans le même temps, une dizaine de suicides secouent à nouveau l’opérateur. Trois d’entre eux sont qualifiés d’“accidents de service”. De quoi raviver de douloureux souvenirs dans le groupe. Enquête. **PAR VIOLAINE DES COURIÈRES**

Lundi 2 mai 2022. Deux hommes déjeunent dans un restaurant de la capitale. Ils se sont déjà croisés dans des sommets franco-allemands de dirigeants, mais ils sont attablés ensemble pour la première fois. Le premier, Stéphane Richard, le PDG de Orange, nouvelle dénomination de France Télécom, est sur le départ en raison de sa condamnation dans l’affaire Tapie – annulée par la suite par la Cour de cassation. Le second, Jacques Aschenbroich, officiait comme PDG de l’équipementier automobile Valeo et s’appête à prendre les rênes du conseil d’administration de l’opérateur télécom à partir du 19 mai 2022. Ce repas

et celui qui suivra constituent la fragile passerelle entre le mandat de dix années de Stéphane Richard à la tête de France Télécom – société traumatisée par les années noires de la crise des suicides – et celui de Jacques Aschenbroich. Encouragée par Stéphane Richard, Christel Heydemann prend la direction générale du groupe. Durant ces déjeuners, « le volet social a été assez peu abordé », déclare Stéphane Richard. Dix-huit mois plus tard, ce détail prend de l’importance. D’autant plus qu’à l’automne 2022, une polémique naît lors de la publication du traditionnel baromètre social annuel – le thermomètre du moral des troupes d’Orange. Les résultats sont en chute par rapport à l’année précédente. Le nouveau directeur des ressources humaines depuis octobre 2022, Vincent Lecerf – ancien lui aussi de Valeo – aurait lancé une allusion à l’ancien PDG : « Le papa est parti ! » Vincent Lecerf s’en défend :

“JE NE VOUDRAIS PAS QU’AVEC LE TEMPS S’INSTALLE UNE FORME DE DÉNI.” STÉPHANE RICHARD, PATRON D’ORANGE DE 2011 À 2021



PAR LA FENÊTRE OU PAR LA PORTE, réalisé par Jean-Pierre Bloc et écrit en collaboration avec l’ex-délégué SUD-PTT Patrick Ackermann, ravive la hantise d’un retour à la vision comptable du management de l’entreprise de télécoms.

« Je n’ai jamais dit ça. Cette phrase a été rédigée par l’institut d’études CSA pour évoquer l’attachement à Stéphane Richard. » Pour plusieurs salariés, cette sortie prend un accent ironique et sonne la fin d’une ère sociale.

Guerre de position

Ces épisodes sont-ils de simples maladroites ou le signe d’un retour à une vision comptable du management, similaire à celle des années Lombard, du nom de l’ancien patron condamné avec sursis pour harcèlement moral institutionnel ? Les erreurs du passé pourraient-elles se reproduire et avec elles les drames évoqués plus haut ? En pleine campagne électorale syndicale, ce 8 novembre 2023, le film *Par la fenêtre ou par la porte*, réalisé par Jean-Pierre Bloc, sort au cinéma et ravive cette hantise. Ce long-métrage, issu d’une collaboration avec l’ex-délégué SUD-PTT Patrick Ackermann, raconte le procès en appel du PDG Didier Lombard, à la tête de l’entreprise entre 2006 et 2010. En 2006, le patron estimait qu’il fallait absolument faire partir 22 000 employés « d’une façon ou d’une autre, par la fenêtre ou par la porte », sous peine de voir France Télécom péricliter alors que, selon plusieurs observateurs, la santé financière de l’entreprise ne nécessitait pas, à ce moment-là, une si



mices d'une guerre de position entre la direction et les syndicats : « Nier le passé et ses enseignements serait une grave erreur, nier la nécessité des réorganisations en serait une autre, la clé réside dans la qualité du volet humain de l'accompagnement de ces transformations », affirme l'ex-DRH Bruno Mettling.

Réduction d'effectifs

De fait, depuis avril 2022, la nouvelle direction multiplie les réorganisations. La principale concerne un plan de départs volontaires de 643 personnes en France chez Orange Business – la division BtoB du groupe où s'effectuent les relations commerciales entre professionnels. Le comité social et économique (CSE) a contacté le ministère du Travail pour le contester. « La direction a déjà prévenu les personnes des impacts sur leur poste, alors que d'ordinaire, dans un plan de départs volontaires, ce sont les salariés qui se manifestent pour partir. Rien n'a été fait dans les règles, et c'est pour cette raison que nous attaquerons le plan en justice s'il n'est pas homologué », martèle Sébastien Crozier. Notons également des plans de réduction des effectifs dans les boutiques et un grand chambardement immobilier : la vente progressive d'une vingtaine de sites – dont une partie de l'immeuble de la Défense –, ce qui implique le déplacement de près de 600 personnes dans des bureaux parfois situés à l'opposé de leur lieu d'habitation.

Or les syndicats s'inquiètent car depuis deux ans, à nouveau, des drames se produisent au sein de l'ex-France Télécom. Entre 2022 et 2023, il y a eu une dizaine de suicides, principalement parmi des techniciens et des ingénieurs. Ce chiffre est à prendre avec des pincettes en raison de la dimension complexe de tels événements, mais trois de ces drames ont d'ores et déjà été reconnus par l'entreprise comme des « accidents de service ». Des enquêtes indépendantes ont été réalisées par le cabinet Technologia spécialiste des risques psycho- ➤

brutale cure d'austérité. À la tête du CFE-CGC, Sébastien Crozier est durablement traumatisé par ces années. En 2009, une salariée avait sauté par la fenêtre et le syndicaliste l'avait vu décéder sous ses yeux sans pouvoir agir.

« Je ne voudrais pas qu'avec le temps s'installe une forme de déni des événements qu'a traversés l'entreprise, même si je pense qu'elle les a surmontés », avertit Stéphane Richard. Issus de l'industrie de

l'automobile, loin, très loin des turbulences du secteur des télécoms, Jacques Aschenbroich et Vincent Lecerf peinent à se faire une place dans un groupe anciennement soudé autour d'un trio, assemblé dans le souci de panser les plaies du passé : le syndicaliste Sébastien Crozier, Stéphane Richard et l'ex-DRH Bruno Mettling. Venue d'Alcatel, Christel Heydemann ne fait pas l'objet de telles critiques. Aujourd'hui, on assiste aux pré-

JACQUES ASCHENBROICH, ex-PDG de Valeo et à la tête du conseil d'administration d'Orange depuis mai 2022, s'est lancé dans une vague de réorganisations. Avec à la clé, plan de départs volontaires et vente d'une vingtaine de sites. Ci-dessus, à l'Elysée, le 11 mai.

➤ sociaux – les autres sont en cours d'analyses. Les accidents de service correspondent aux accidents de travail pour les fonctionnaires. Lors d'un suicide, l'entourage du salarié fait parvenir à l'employeur des preuves de son lien avec le travail (courriers...) ou demande une enquête externe. L'employeur doit alors transmettre ces éléments auprès de l'assurance maladie, à charge pour elle d'étudier le dossier et de statuer. L'accident de service permet l'octroi d'une rente pour le conjoint, par capitalisation ou de façon mensualisée.

Tension maximale

Un élément frappe les esprits : ces salariés ont tous la cinquantaine et beaucoup, parmi eux, sont des fonctionnaires... comme sous l'ère Lombard. Une famille témoigne anonymement avoir été contactée

“JE CROISE DES GENS EN PLEURS. CELA N'ÉTAIT PAS ARRIVÉ DEPUIS L'ÈRE LOMBARD.” CHRISTOPHE CARIOU, DÉLÉGUÉ CGT

par un avocat d'Orange afin qu'elle accepte de signer une clause de confidentialité en échange d'un chèque. En mai 2022, à Draguignan, un ancien technicien chargé du raccordement de la fibre s'est suicidé sur son lieu de travail, après des difficultés de relations avec des sous-traitants. Dans le même service, une personne syndiquée a fait, cet été, une tentative, après une altercation dans une réunion au sujet de son avenir professionnel. En juillet 2022, à Nancy, une mère de famille s'est donné la mort

après avoir alerté sur des faits de harcèlement moral de la part de sa direction. À Paris, au cours de l'été, un cadre a mis fin à ses jours – une enquête externe est en cours. Enfin, à Cesson (Seine-et-Marne), en septembre, un ingénieur s'est également donné la mort. Un autre suicide a eu lieu à Épinal, mais, dans ce cas particulier, des antécédents de santé ont écarté le facteur du travail. Au-delà de ces drames, la tension est maximale sur certains sites. À Cesson, Christophe Cariou, de la CGT, souffle : « *Je croise des gens pleurant dans les couloirs, inquiets pour l'avenir. Cela n'était pas arrivé depuis l'ère Lombard.* » Face à cela, Vincent Lecerf tempore : « *À ma connaissance, il n'y a pas eu de recrudescence de sujets dramatiques. Mais, lorsque c'est le cas, de tels événements nous obligent à faire tout le nécessaire.* »

Dans l'Aube, à Pont-Sainte-Marie, en juin 2022, l'histoire dou-

DIDIER LOMBARD, ancien PDG d'Orange, a été condamné à un an d'emprisonnement avec sursis pour "harcèlement moral institutionnel". Ci-contre, lors de son procès, à Paris, en mai 2019.



EPA / Yoan Valat / MaxPPP

loureuse de Jean-Lou Cordelle, fonctionnaire et ingénieur reconnu par ses pairs, illustre ce qui se joue aujourd'hui. « *Ilya dix ans, Jean-Lou et moi regardions à la télévision les rebondissements de l'affaire France Télécom. Mon mari, alors, ne comprenait pas qu'on puisse se suicider pour son travail* », raconte Christelle Cordelle, sa veuve. Dix ans plus tard, c'est au tour du fonctionnaire de voir ses conditions de travail se dégrader. Pas en raison d'une politique industrielle de harcèlement, comme cela a été le cas sous l'ère Lombard, mais par les dommages collatéraux engendrés par une vingtaine d'années de départs non remplacés, la perte des compétences, l'absence d'encadrement – la pandémie en toile de fond –, ainsi que la pression mise pour diffuser à grande vitesse l'installation de la fibre : « *Jean-Lou s'est épuisé à servir les clients, à aider ses collègues. Il était seul sur des dossiers compliqués, tels que celui d'un hôpital où il devait faire des raccordements sans avoir de plans* », se rappelle encore Christelle. Après un violent burn-out, Jean-Lou s'est donné la mort un samedi soir. « *Nous l'avons trouvé dans le jardin, ma fille et moi, lui qui était si aimant pour notre famille. J'ai appelé les pompiers. Mais juste après, j'ai appelé son chef. Au lieu de s'émoouvoir et de pleurer avec nous, il s'est d'abord justifié en me disant qu'il avait allégé sa charge de travail. J'ai compris que la priorité, pour certains, était de se protéger des risques médiatiques et sociaux avant de compatir sincèrement* », s'attriste Christelle Cordelle. Bénédicte*, elle aussi, évoque son conjoint,



“LA DIRECTION A DÉJÀ PRÉVENU les personnes des impacts sur leur poste. Rien n'a été fait dans les règles dans le plan de départs volontaires, c'est pourquoi nous l'attaquerons en justice s'il n'est pas homologué”, affirme Sébastien Crozier, président du syndicat CFE-CGC Orange. Ci-dessus, à Paris, en mai 2019.

qui a mis fin à ses jours cet été : « *À 53 ans, il était concerné par le plan Orange Business et ne se voyait pas bénéficier d'une formation. Son bureau avait déménagé. Il avait également des problèmes avec son manager. C'était quelqu'un de très corporate [adhérant aux valeurs de l'entreprise], il était sûrement plus fragile que d'autres.* » De mai 2022 à aujourd'hui, plusieurs tentatives de suicide ont été signalées, au point que les syndicats viennent de rouvrir l'Observatoire du suicide, qui avait été fermé à la fin du mandat de Didier Lombard.

Salariés fragilisés

Après des années d'apaisement, le climat s'est-il brutalement dégradé ? Durant dix années, Stéphane Richard a soigné son empathie envers les équipes, ce qui ne l'a pas empêché de supprimer entre 30 000 et 40 000 emplois sur le long terme en ne remplaçant pas les départs à la retraite. L'intéressé assume ces économies réalisées et n'entend donc pas se faire accuser d'immobilisme. Aujourd'hui, l'entreprise est à l'os en matière d'effectifs, alors que s'annoncent de nouvelles réorganisations. « *Le secteur des télécoms est en train d'évoluer au plus vite, nous sommes obligés de nous adapter et d'assurer la pérennité de l'entreprise* », affirme Vincent Lecerf. Ces changements s'ajoutent à la pression financière : « *La pression quotidienne des mar-*

chés, des agences de notation ou des analystes du secteur, accordant toujours plus de valeur aux dividendes qu'aux investissements, est une triste réalité de ce secteur », se souvient Stéphane Richard. Auprès des parties prenantes, la nouvelle direction communique sur un objectif en 2025 de +9 % de cash-flow par an (capacité d'autofinancement d'une entreprise). Sans oublier l'objectif d'augmenter les dividendes. Dans son audition au Sénat, le 30 novembre 2022, Christel Heydemann loue « *l'engagement sans faille des salariés* ». Mais la loyauté des anciens, en particulier, est à double tranchant. Orange fait partie de leur identité. Ils ont l'esprit du service public chevillé au corps, mais lorsque leur mission est remise en cause ou qu'ils doivent diminuer la qualité de leur travail, ils sont gravement fragilisés. Le fait est que certains craquent sous une forme d'accumulation des pressions.

Face à ces enjeux, la direction pourrait être épaulée par l'État, actionnaire à 23 %. Mais il n'en est rien. « *L'agence de l'État, qui représente le gouvernement, est d'abord soucieuse de baisser les effectifs et de réduire les coûts, sans se poser une seule question sur l'ADN d'Orange* », souligne un ancien administrateur très renseigné. Chez Orange, le rempart contre le piège de la tyrannie du court terme n'est pas l'État, mais bien le poids de l'Histoire. ■ **V.D.C.**
* Le prénom a été modifié.

“LA PRIORITÉ DE LA DIRECTION ÉTAIT DE SE PROTÉGER DES RISQUES SOCIAUX AVANT DE COMPATIR SINCÈREMENT.”
CHRISTELLE, VEUVE D'UN SALARIÉ