

Extrait du PCF : Communistes de Vénissieux

http://pcf.venissieux.org/Hier-j-ai-surpris-France-Telecom.html

Hier, j'ai surpris France Télécom semant des graines de suicide.

- Vie politique - Luttes et résistances -

Date de mise en ligne : mardi 13 octobre 2009

Copyright © PCF : Communistes de Vénissieux

Les suicides à France Télécom ne sont pas une mode qui déferle, mais une éclosion de graines empoisonnées, semées depuis des décennies. Dans les années 80/90, j'étais ergonome dans une grande direction de France Télécom délocalisée de Paris à Blagnac, près de Toulouse. A l'époque, tous les délocalisés (souvent des couples) étaient volontaires en raison d'avantages palpables : primes de mobilité, autre qualité de vie, de transport, de logement. Cette direction nationale comptait environ 800 personnes à Blagnac et 6000 dans ses directions « régionales » dont les sièges étaient à Lyon, Metz, Nantes, Paris, Toulouse.

A Paris, la DG (direction générale), sous l'impulsion d'un DRH éclairé et de quelques collaborateurs convaincus, avait mis en place un service national comptant une centaine d'ergonomes ou assimilés pour 150 000 agents. A quoi sert un ergonome ? En résumé, c'est un analyste du travail dont la tâche est de créer des situations où les opérateurs sont placés dans de meilleures conditions de confort, de sécurité et d'efficacité. Confort, on voit là le profit pour les agents. Efficacité, on voit celui de l'entreprise. L'intérêt commun est dans la sécurité, la diminution des accidents de travail. En ces lieux de coopération et d'antagonisme que sont les entreprises, les ergonomes développent des opérations gagnant-gagnant, en collaboration avec les directeurs d'établissements, les cadres, les agents, les syndicats et les CHSCT.

Pour arriver à leurs résultats, ils pratiquent de minutieuses observations du travail, dialoguent avec les opérateurs, avec les cadres, étudient les locaux, les documents de travail, les matériels, les notes de service, les modes opératoires, etc. Ils interviennent sur les ambiances thermique, lumineuse, sonore, l'agencement des postes de travail, le contenu du travail, son rythme et son organisation même.

Leur formation emprunte entre autres à la psychologie, à la sociologie, à la physiologie. Dans le jargon des directeurs de France Télécom (essentiellement issus de l'école Polytechnique) adeptes des « sciences dures », il s'agissait là de « sciences molles », donc de théories fumeuses.

A l'époque (je doute que cela ait beaucoup changé depuis), un diplômé d'une grande école, pouvait entrer dans le monde du travail à moins de 30 ans et gérer illico des dizaines, voire des centaines de salariés, sans avoir reçu une seule heure de formation sur ces sciences méprisées. Le fait qu'elles ne soient pas enseignées à Polytechnique suffisait d'ailleurs à prouver qu'elles servaient tout juste à sodomiser les diptères.

Le DRH, fondateur de l'équipe d'ergonomie, parti (ou débarqué), France Télécom n'eut de cesse que de résorber cette niche de plaisantins dont l'activité faisait obstacle au management intuitif, ou dépoussiéré en surface par des bonimenteurs en costars croisés et cravates rayées, pseudos experts de cabinets de consultants dont les attachés-cases étaient bourrés de recettes magiques pour améliorer en un temps record la gestion des « ressources humaines », réduire les coûts du travail, améliorer la productivité. Le ramage de ces individus faisait ouvrir un large bec à nos décideurs qui, ignorants du fonctionnement des hommes et surtout des groupes, gobaient les théories les plus débiles et les plus coûteuses (donc excellentes, sinon elles seraient bon marché).

J'ai vécu l'époque où les ergonomes de France Télécom, en rangs de plus en plus clairsemés, essayaient, non sans risque pour leur carrière, d'alerter les dirigeants de leur entreprise sur la dangerosité des solutions qui leur étaient vendues. L'une d'elle, je ne saurais l'oublier tant elle nous faisait hurler, était que pour améliorer la productivité, il fallait « introduire une dose de stress dans l'entreprise ». Quiconque doute de la véracité de cette information devrait consulter la presse de l'époque qui promouvait avec ravissement cette méthode de management.

Copyright © PCF : Communistes de Vénissieux

La liste des futurs suicides s'est ouverte ainsi.

Les ergonomes savaient, parce qu'ils l'avaient étudié et que des expériences l'avaient scientifiquement démontré, que le stress inhibe une partie des capacités du cerveau, favorise les erreurs et les accidents. Ils savaient aussi qu'il provoque des maladies physiques et atteint la santé psychique. En face d'eux, des docteurs Diafoirus prétendaient avoir inventé la pipette pour instiller le poison à doses millimétrées. Leur geste médical n'étant pas sûr à 100%, des agents overdosés commencèrent à se jeter par les fenêtres. L'actuel patron de France Télécom a sans doute sa part de responsabilité dans la vague de suicides, mais il n'est pas le seul. Il est celui qu'on peut attraper quand les autres, ayant dirigé une entreprise nationale naguère prospère, sont partis en laissant derrière eux une machine commerciale cotée en bourse, endettée jusqu'au cou, avec un personnel désemparé. Il a suivi la voie mortifère où les salariés sont vus comme des citrons ou des fourmis à affoler à coups de pieds pour qu'elles s'agitent. Les personnels, sans qui l'entreprise n'est rien (pardonnez cette banalité, écrite au cas où un directeur général me lirait), figuraient et figurent dans des dossiers noirs étiquetés : « sureffectifs », « coûts à résorber », « postes à supprimer », « mutations d'office », « commercial ».

Quand, il y a une quinzaine d'années, un Ingénieur en Chef, chef d'un service où je travaillais s'est jeté du haut de l'escalier de la direction de Blagnac au sortir d'une réunion où il avait appris que son service était délocalisé à Nantes, ordre fut donné de nettoyer le sol de marbre rose où il s'était écrasé et de ne pas alerter la presse, de ne pas écrire un mot dans le journal d'entreprise. Casser le thermomètre.... Feu vert pour les suicides à venir.

Puis, débarquèrent les marchands de « Cercles de qualités » attrape-nigauds qui nous vinrent du Japon après avoir été validés aux States. Une autre fumisterie abêtissante devant laquelle les ergonomes tordirent le nez mais qui s'imposa à raison de dizaines de milliers d'exemplaires dans l'entreprise. Coûteuses bulles de savon qui éclatèrent toutes à la vitesse de la lumière. Il n'en subsiste plus aucune. Plus durable fut l'infantilisation manoeuvrière par les pin's dont l'accrochage au revers de la veste des sans-grades et des décideurs donnant l'exemple, était preuve d'intégration dans la grande famille de France Télécom, donc de sa cohésion sociale. Et de la supposée capacité des bons sauvages du bas, à qui on allait voler leur Statut, à se laisser éblouir par de la bimbeloterie.

Vinrent aussi les promoteurs de séminaires sans cravate, voire en short. Et en avant pour les jeux de rôles, les brainstormings, les papers-boards savamment constellés de gommettes de couleurs variées, les tableaux blancs égayés de cercles, de carrés, de flèches, de post-its, d'arbres d'Ishikawa, de diagrammes de Pareto, autant de méthodes dont la possible valeur intrinsèque était instrumentalisée pour avaliser l'idée erronée qu'il n'est pas besoin d'un savoir sur l'homme pour résoudre les problèmes de l'homme au travail. Le « bon sens » dont mon maître en ergonomie disait crûment qu'il est « la connerie unanimement partagée par un groupe homogène » suffisait. Les médias ne juraient-ils pas qu'en d'autres lieux, des « chirurgiens aux mains nues » opéraient de l'appendicite sans ouvrir les ventres et sans avoir fréquenté l'Académie de médecine ?

Des escrocs enjoués promettaient la lune, les décideurs naïfs regardaient le ciel, les ergonomes essayaient de mordre le doigt. Nous avons échappé de peu aux sauts à l'élastique et aux marches pieds nus sur les braises. J'ai quitté cette maison quand le triomphe des charlatans planétaires était si patent qu'il me fallait partir ou me compromettre. D'autres ont dû rester qui ont étouffé leur spleen dans un noeud coulant.

J'extrais de mes archives un numéro spécial du journal « L'Autan » que le syndicat CGT des télécommunications de la Haute-Garonne avait édité pour dénoncer ces dérives en octobre 1990 (19 ans, déjà !). On y lit que la direction sise à Blagnac venait de signer un contrat qui lui coûta de 2 millions de francs (304 898 euros) avec deux joyeux drilles, beaux parleurs qui se faisaient fort de modifier l'état d'esprit de 6000 agents en deux jours de stage. En fait, les malins allaient former 20 animateurs de France Télécom qui auraient ensuite à appliquer la méthode aux autres avec les documents fournis (vendus !) : cassettes vidéo, transparents, stylo spécial (sic), un livre écrit par les deux génies et un test permettant en quelques réponses de se classer soi-même dans un des 4 types de personnalités

Copyright © PCF : Communistes de Vénissieux

existants (4, pas un de plus). Un syndicaliste curieux découvrit que cette merveille d'introspection moderne était déjà utilisée dans l'armée états-unienne en 1928. Pour France Télécom, elle avait été rajeunie par l'adjonction d'un procédé de grattage, style « Tac au tac ».

Le contrat comportait une règle idiote à laquelle il était pourtant impossible de déroger, le directeur national, ayant grade d'Ingénieur Général, y veillant personnellement : les formations devaient avoir lieu hors de la région d'affectation des personnels. Des milliers d'agents, souvent « volontaires-désignés-d'office », parcoururent la France en tout sens, les Marseillais visitant Brest, les Bordelais fonçant à Strasbourg, les Lillois découvrant Bayonne. Le chassé-croisé entraîna la perte de dizaines de milliers d'heures de travail et des millions de francs de dépenses supplémentaires, nullement inutiles pourtant, auraient dit ceux qui pensaient que la mobilité forcée doit s'apprendre assez tôt afin que chacun accepte demain une mutation tous les trois ans avec un minimum de pendaison sur les lieux de travail.

Pendant ce temps, les ergonomes reculaient, toujours moins nombreux, toujours moins écoutés, toujours moins promis à une belle carrière. Le management camouflait sa brutalité croissante sous des gadgets clinquants, ruineux et superflus. Puis, le plus gros de l'opération de décervelage étant fait, on managea sans masque. A la hussarde.

Il me souvient de ce jeune chef d'un service d'une cinquantaine d'agents et de cadres, bardé de diplômes, qui ne comprit pas qu'à son pot de début d'année, seules trois personnes étaient présentes : sa secrétaire et deux fayots (ou pétochards). Il alla pleurer dans le bureau de la psychologue affectée au management qui découvrit en l'interrogeant qu'il ne lui venait jamais à l'idée de saluer son personnel le matin. Il apprit par elle que cette perte de temps était malheureusement d'usage, ailleurs.

Je tiens de source sûre cette histoire d'un jeune cadre sup, arrivant en retard, essoufflé mais radieux dans la grande salle où se tenait un conseil de direction. Il s'excusa en annonçant qu'il rentrait de la maternité où sa femme venait d'accoucher. Un ingénieur, éleveur de chevaux à ses heures perdues, lui rétorqua : « Et alors ? Quand une de mes juments met bas, je n'arrive pas en retard. ». La réplique était assez vile pour que le directeur national lui lance un « Je vous en prie ! » outré.

Mais personne ne lui a sauté au collet pour le sortir de la pièce. Les futurs suicides s'alimentent de ces arrogances impunies et donc répétées. Un temps, regrettant mes anciens collègues, j'allais déjeuner avec eux au restaurant d'entreprise. Je n'entendais que lamentations, annonce de mutations non voulues, obligations de performances, tableaux d'activités à remplir, fiches d'évaluation individuelles, objectifs chiffrés, affectations de techniciens supérieurs à la vente de téléphones portables, craintes pour leurs primes, bon vouloir du N+1 pour l'avancement, détestation des décideurs. Accablement et rêve de retraite.

Il me souvient aussi de ces cadres sup se croyant intouchables, jamais une grève, pas syndiqués, très impliqués, à qui la direction annonçait un beau jour que leur poste était supprimé, qu'ils devaient se trouver un « point de chute » et qui vivaient alors des mois entiers d'inactivité sur le lieu de travail, niés, humiliés. Chacun d'eux s'employait fébrilement à « se vendre », tremblant qu'on lui impose un poste à Hazebrouck ou à Triffouilly-Lez-Engelure, charmante localité qui n'offrirait pas d'emploi à son épouse et de lycée à ses enfants. Partir ? Mourir ?

J'ai connu un cadre supérieur de 55 ans, chargé de famille, bien décidé à travailler encore 5 ans, acharné à donner satisfaction jusqu'à sacrifier des soirées et des week-ends, qui accompagna tous les changements sans lever un sourcil, qui ne broncha pas quand les premières victimes se plaignirent et que son chef convoqua un vendredi pour lui dire qu'il avait le droit de partir en préretraite et que ça serait bien qu'il le fasse. Sur l'air de : « Me suis-je bien fait comprendre ? ». Viré ! Fissa ! Car son allégeance ne suffisait pas à effacer l'essentiel : sur un listing, il était un pion sans visage, sans famille, sans âme et sans chair, une « unité » gonflant un total.

Copyright © PCF : Communistes de Vénissieux

France Télécom aujourd'hui, c'est vingt ans d'incompétence hautaine, sûre d'elle et dominatrice, de cruauté, de morgue, d'ignorance crasse et revendiquée dans la gestion de femmes et d'hommes qui étaient fiers d'oeuvrer pour le public. Pour le pays.

Au bonheur de préserver le tissu rural en s'enfonçant dans la montagne pour aller installer un téléphone à « la petite mémé de l'Ariège » qui enlève la housse protégeant l'appareil quand les enfants pensent à l'appeler de la ville, s'est substituée la tâche roublarde de fourguer des contrats incompréhensibles, des forfaits téléphoniques non souhaités à de pauvres gens dont le pouvoir d'achat est en chute libre.

Parfois, des agents de France Télécom se lavent de ces souillures en se jetant dans un torrent.

Didier Lombard, le PDG, peut bloquer quelques-uns des engrenages meurtriers, embaucher des psychologues, dire à tous qu'il les aime. De son vivant, il ne réparera pas les dégâts.

Par effet d'hystérésis, le paquebot dont les machines sont stoppées continue sur sa lancée. Pour l'empêcher d'échouer, pour éviter le choc qui jettera des poignées de passagers par-dessus le bastingage, il faudrait faire machines arrière, toutes.

Et cela ne se fera pas, foi de Nicolas Sarkozy ! Foi de Martine Aubry ! Foi de privatiseurs ! Foi d'Union européenne ! Foi de Traité de Lisbonne ! Foi de Concurrence libre et non faussée ! Foi de CAC 40 ! Foi de FMI !

Ah ! qu'accède aux commandes une vraie gauche décidée à tenir tête aux susnommés, une gauche ayant dans son programme le respect de chacun, la reconnaissance des services rendus à la population et un chouïa d'amour, si le mot n'est pas devenu choquant dans les conseils d'administration et dans les ministères.

Maxime VIVAS

Ex cadre de France Télécom, ex ergonome européen®, Maxime Vivas a été concepteur de formations en ergonomie et sécurité. URL de cet article : http://www.legrandsoir.info/Hier-j-...

Copyright © PCF : Communistes de Vénissieux