

# Stress : les 1 000 pages qui accablent France Télécom

Après neuf mois d'enquête, le cabinet Technologia a rendu ses conclusions sur le mal-être qui gangrène l'opérateur. Un réquisitoire d'un millier de pages qu'un syndicat maison a décidé de mettre en ligne.

Xavier Biseul

01net.

le 26/05/2010 à 17h37

En septembre dernier, France Télécom mandatait un cabinet d'expertise pour établir un plan d'action visant à mettre fin au malaise social. Ce cabinet, Technologia, vient de mettre la touche finale à son rapport. Fin 2009, il avait déjà communiqué sur [la partie quantitative de son enquête](#), fondée sur un questionnaire auquel ont répondu 80 000 salariés. Vendredi dernier, il présentait aux partenaires sociaux la partie qualitative basée, entre autres, sur quelque 1 000 entretiens individuels.

**En fait de rapport, il s'agit plutôt de sept parties reprenant notamment les facteurs de risques psychosociaux par famille de métiers – techniciens réseaux, fonctions support... Une somme de plus de 1 000 pages que Sud PTT a décidé de rendre publique sur [son site](#).**

## Remonter aux sources du mal



[agrandir la photo](#)

En détaillant la profonde transformation qu'a connue l'opérateur depuis la déréglementation du marché des télécoms, l'étude remonte aux racines du mal. Et la charge est rude pour l'opérateur. **Le management, qui tirait jusqu'alors sa légitimité de sa compétence technique, s'est mué en management gestionnaire.** Avec pour mots d'ordre donnés aux managers : abaisser les effectifs et optimiser les résultats à court terme.

Le terrain a perdu, lui, de son autonomie. Les processus étant là pour garantir que les initiatives individuelles ne remettent pas en cause les modes opératoires décidés au plus haut. D'où une perte de repères et un sentiment d'impuissance à répondre aux besoins des clients.

**L'informatique a été le moteur de cette organisation néotaylorienne.** Reporting incessant, traçabilité de l'activité... Elle a permis d'accroître la visibilité sur le travail de chacun et donc le contrôle central. « *Process et informatisation à l'extrême sont une source d'augmentation du stress et des risques psychosociaux.* »

## L'informatique, facteur de stress



Stéphane Richard, nommé directeur général de France Télécom le 1er mars dernier

[agrandir la photo](#)

Applications pléthoriques et trop complexes, pannes multiples, matériels inadaptés... les systèmes d'information cristallisent d'ailleurs de nombreuses critiques. **La politique forcenée d'externalisation** – « *Tout ce qui est informatique doit être fait à l'extérieur parce ce que cela revient moins cher* » – n'y est sans doute pas étrangère. « *Certains développeurs estiment à 80 % le taux de tâches externalisées.* » Un comble quand avec Orange Business Services, France Télécom dispose de la 6<sup>e</sup> SSII en France.

En ajoutant **l'individualisation des performances, les réorganisations multiples, la surcharge de travail, le manque de reconnaissance ou les mobilités fonctionnelles et géographiques**, on comprend mieux la faillite du modèle social de France Télécom.

Si Technologia donne un satisfecit à la nouvelle direction conduite par Stéphane Richard – « *Une dynamique forte vers le renouveau a été engagée* » – le cabinet estime que « *la crise actuelle n'est pas encore résorbée* ». « *Elle ne pourra se résoudre sans [des] actes de vérité, de reconnaissance et de réconciliation.* » Ce rapport pourrait servir de catharsis.

**Et pendant ce temps, les suicides se poursuivent...**



[agrandir la photo](#)

L'Observatoire du stress, créé par des délégués syndicaux maison, propose de [recenser en ligne](#) les gestes désespérés qui touchent le personnel de France Télécom. Un décompte macabre issu des remontées des réseaux syndicaux. « *La tâche est difficile car ces informations sont étouffées, distordues par la direction.* » A la mi-mai, l'Observatoire dénombrait 15 suicides et 9 tentatives depuis le début de l'année.