

VINCENT TALAOUIT
AVEC BERNARD NICOLAS

ILS ONT FAILLI ME TUER

TÉMOIGNAGE



Dans l'enfer de
France Télécom

Flammarion



VINCENT TALAOUIT
AVEC BERNARD NICOLAS

ILS ONT FAILLI ME TUER

Que s'est-il passé au sein de France Télécom Orange, fleuron de la technologie française, pour que des dizaines de ses salariés choisissent de mourir ?

Vincent Talaouit peut répondre à cette question. Durant treize ans, il a travaillé au sein de cette grande entreprise. Jeune ingénieur, il intègre une filiale du groupe en 1996 et vit avec passion cette entrée dans le monde du travail. Il se dit qu'il va pouvoir assouvir son appétit de connaître et d'inventer. Mais, en 2004, tout bascule. Vincent voit peu à peu fondre les effectifs de son service sans comprendre, puisque la hiérarchie ne donne aucune explication. Il saura plus tard que, dans une stratégie purement financière, usant de méthodes de management d'une dureté rare, les responsables de France Télécom Orange ont planifié la suppression de 22 000 emplois en trois ans.

Parce qu'il a failli mourir, Vincent Talaouit raconte ce qu'il a subi des années durant dans une entreprise à laquelle il était si fier d'appartenir.

VINCENT TALAOUIT *est né en 1972. C'est son premier livre.*

BERNARD NICOLAS, *journaliste-réalisateur indépendant, auteur de nombreux documentaires d'investigation, a déjà publié plusieurs ouvrages dont Un juge assassiné (Flammarion, 2006), avec Élisabeth Borrel.*

Flammarion

Extrait de la publication

**ILS ONT FAILLI
ME TUER**

Vincent TALAOUIT
Avec Bernard NICOLAS

ILS ONT FAILLI
ME TUER

Flammarion

© Flammarion, 2010.
ISBN : 978-2-0812-4101-5

Avant-propos

Je les ai bien connus et j'aimais voir à quel point ils s'appréciaient.

Pierre et Hubert¹, tous deux ingénieurs, étaient complices dans le travail et ont réussi des prouesses dans leur open space. Au nom d'Orange, ils ont en effet déposé des dizaines de brevets sur des nouveaux systèmes pour Internet ou le téléphone mobile. Passionnés comme nous tous, ils ont apporté beaucoup de plus-value à leur entreprise et à leur vie.

Car si la plupart d'entre nous se quittaient le soir jusqu'au lendemain, eux ne se perdaient jamais de vue. Quand Pierre s'est marié, Hubert fut son témoin. Et lorsque Hubert a accueilli son premier enfant, Pierre fut son parrain. Leurs épouses partageaient d'ailleurs confidences et espoirs.

Ils partaient aussi en vacances ensemble et se retrouvaient sur les mêmes photos en bermuda et tongs comme le reste de l'année en costard-cravate : bras dessus bras dessous et hilares.

1. Les prénoms ont été changés.

Ils ont failli me tuer

Nous avons l'habitude de dire que Pierre et Hubert étaient le ciment de notre équipe, un moteur sans défaillance. Car si un collègue se trouvait en difficulté, il savait pouvoir compter sur eux.

Leur capacité d'écoute paraissait sans limite, leur volume de travail exceptionnel et l'équilibre qu'ils avaient su trouver entre dedans et dehors, exemplaire.

*

Et puis, un jour, un chef dont le passage fut aussi furtif que dévastateur, annonça une restructuration du service et la promotion possible pour l'un ou l'autre d'entre nous.

On voyait très rarement ce monsieur, dont le passe-temps favori était la visioconférence. Champion de l'ellipse, il ne répondait jamais vraiment aux questions légitimes que nous pouvions nous poser quant à notre avenir collectif et personnel. Lorsqu'une question le gênait, il prétextait une réunion urgente et coupait image et son.

Une fois, sur des slides, on vit des cases vides censées représenter notre futur organigramme. Et dans la tête de chacun, l'espoir d'en être se mit à le disputer à la peur de disparaître. Résultat, la rumeur, poison de la vie en groupe, s'invita de plus en plus autour de la machine à café.

Pierre et Hubert, eux, n'en avaient cure. Jusqu'à ce qu'elle les atteigne.

— Pierre pourrait passer manager... entendit-on.

Ils ont failli me tuer

Pour la première fois depuis que je le connaissais, je vis Hubert perdre le sourire. Puis, peu à peu, il se résolut à ne plus quitter son siège, le regard éternellement fixé sur son computer.

*

Comme on accorde des bons points au seul enfant méritant du cours préparatoire, notre chef déclara un matin :

— Il y a une seule clé 3G pour toute l'équipe, et je la confie à Pierre qui l'attribuera à tel ou tel selon les besoins.

Investi d'une mission en même temps qu'adoubé, Pierre le manager exerça ce nouveau pouvoir avec un zèle et un plaisir évidents.

Et une de ses premières victimes fut Hubert.

Son témoin de mariage, son ami, son complice, avait désormais un rang de subordonné.

Comme s'il avait oublié sa vie d'avant, gagné par les cimes et la perversité du système, Pierre se prit au jeu. Il ordonnait, plaçait et déplaçait selon son bon vouloir, comme on bouge des pions sur un échiquier. Hubert, lui, ne reconnaissant plus son ami, décida de répondre avec la même violence.

Deux frères de lait hier, deux pitbulls féroces prêts à se dévorer aujourd'hui.

C'était puéril et inquiétant à la fois. Qui avait le pouvoir de transformer à ce point un collègue pour qu'il devienne l'exécutant appliqué d'un plan de suppression d'emplois allant se révéler désastreux ?

L'homme était nié, la compassion oubliée.

Ils ont failli me tuer

Et je fus vite anéanti en constatant combien l'indifférence entre nous grandissait quand, hier encore, la solidarité était l'un des piliers de notre réussite.

*

La terreur gagna du terrain. Quand l'un d'entre nous ne revenait plus au bureau, personne ne s'en préoccupait, chacun préférant baisser les yeux, courber le dos, espérant être encore là le lendemain.

Une déshumanisation de l'équipe, apparemment programmée, qui m'atterra. Mais ce n'était pas le dédain affiché par l'un envers l'autre, qui me faisait mal, c'était la peur émanant du premier.

Les corps changèrent de forme, des bouches tordues surgirent des mots d'une dureté inimaginable, des bêtes blessées défendirent leur territoire. Notre centre d'innovation rassemblait autrefois à ce qui se faisait de mieux en matière d'ingénieurs, mais une main invisible tentait de le saborder.

Ces femmes et ces hommes, avec leurs forces et leur fragilité, je les ai vus souffrir et ça m'a bouleversé.

*

Quand mon tour est venu d'être soumis à la même pression torturante, aucun de ceux qui m'entouraient n'a protesté. J'ai compris – avec le recul – que la trouille les tenaillait au point de leur

Ils ont failli me tuer

faire oublier l'essentiel : l'humain est plus important que tout.

Cette indifférence, cette peur, gagnèrent notre open space. Et, loup pour l'autre, l'homme se constitua alors en clan, en meute. Oubliés le téléphone mobile en pleine révolution ou Internet à la conquête du monde, ces recherches pour lesquelles nous étions payés. Seule, dorénavant, comptait la survie.

*

Quand la violence, l'hystérie parfois, fut valorisée par la hiérarchie, chacun comprit ce qu'il devait faire pour se voir promu. C'est ainsi que des postures agressives se sont métamorphosées en règle au sein de l'équipe.

Certains ont craqué et fui ce qu'ils appelaient « une boîte de fous ». D'autres ont résisté jusqu'au bout de leurs forces avant d'abdiquer, supportant humiliations et négations de leurs compétences pourtant réelles. Et, aujourd'hui, ils hantent plus souvent des cabinets de psychiatres que leur poste de travail.

Et puis, il y a ceux qui ont choisi de mourir.

*

En confiant le management à des hommes sans épaisseur humaine, sans expérience, en les formant avec des outils dont ils ne percevaient pas le danger dès l'instant qu'on ne savait comment les utiliser, la

Ils ont failli me tuer

catastrophe était prévisible. Nos dirigeants pouvaient-ils l'ignorer ? Je ne le crois pas, hélas.

*

Par le témoignage que vous allez découvrir dans ce livre, je veux modestement apporter un peu de lumière à ceux qui ignorent ce qui est arrivé chez Orange, et auxquels on tente de faire croire « qu'il n'y a pas plus de suicides à France Télécom Orange que dans le reste de la population ». Au-delà du fait qu'il s'agisse selon moi d'une contre-vérité confinant à la manipulation, l'essentiel est que l'opinion publique apprenne ce qui est arrivé dans une entreprise française considérée comme un fleuron technologique et un bel exemple de réussite.

Il faut, aujourd'hui, clamer haut et fort qu'en voulant pousser hors de l'entreprise 22 000 personnes entre 2004 et 2007 – et ce, par tous les moyens –, les dirigeants de France Télécom Orange ont joué aux apprentis sorciers. Et ajouter tout aussi clairement que le déni encore perceptible chez certains dirigeants du groupe n'empêchera pas la vérité d'avancer.

*

Moi, Vincent Talaout, j'aurais pu rester caché, avec mes antidépresseurs et mes séances cathartiques chez une psychiatre, en attendant que mes tourments cessent et que ma colère s'épuise.

Ils ont failli me tuer

Mais je me dois de témoigner. Pour ceux qui ont disparu, ceux qui ont souffert et souffrent encore. Pour éprouver ce sentiment d'utilité essentiel à une vie. Par besoin de compenser le fait qu'on m'empêche d'avancer par ce qui m'a construit depuis ma plus tendre enfance : le travail.

En parlant aujourd'hui à visage découvert, j'investis en somme dans une œuvre collective d'information. Et de mise en garde.

Je veux aussi remercier celles et ceux qui apportent leurs témoignages qui jalonnent mon récit. Médecins, spécialistes de la souffrance au travail, collègues, syndicalistes, ils offrent par leur contribution un supplément de lumière à l'histoire de ces années sombres.

Prologue

Quand je pénètre dans le bâtiment, je n'y vois que du bleu, du sol au plafond ; il y a bien un garde à l'entrée mais l'immeuble semble inhabité. J'ai l'impression de pénétrer dans un hôpital psychiatrique.

Je passe le portique de sécurité, m'approche de l'ascenseur, c'est au septième étage.

Je marche sur un lino bleu sale, des néons mal réglés éclairent l'étage d'une manière étrange.

Quel est cet endroit ?

Tout au bout du couloir, deux types me font face et sourient ; en réalité ce n'est qu'un poster qui pendouille du plafond et qui illustre un panneau « Orange perspective ».

Là, je m'assieds.

Pendant une heure, j'ai tout le temps d'observer les autres hommes qui, comme moi, attendent.

Des hommes aux cheveux grisonnants qui ont dépassé la cinquantaine.

Têtes baissées, les yeux cernés sur des visages blêmes, ils paraissent abattus avant même d'être

Ils ont failli me tuer

reçus. Ils ont peur et ça se voit, sont déjà au pied de l'échafaud alors que la sentence n'est pas encore prononcée.

Ces hommes ont l'âge qu'avait mon père à sa mort et on les traite ainsi. Inimaginable et insupportable pour moi.

*

Mme Biard¹ est une petite femme aux cheveux frisés, assez frêle.

Elle travaille en binôme avec une prénommée Camille².

Une belle jeune femme, très amène, à la voix si faible qu'il faut tendre l'oreille pour comprendre ce qu'elle dit.

Parachutée du marketing chez Wanadoo, Camille a atterri un jour aux ressources humaines d'Orange.

Je la suis vers un bureau dont elle referme la porte.

Je prends place face à elle et, dans un murmure, elle me déclare :

— Voilà, tu vas me faire une liste des valeurs importantes à tes yeux et nous étudierons le tout après... Je vais te laisser réfléchir et je reviens plus tard.

— Mais c'est facile, pas la peine d'attendre : il y a le travail, la solidarité, la fraternité, la collégialité, l'innovation, l'abondance...

1. Le nom a été changé.

2. Le prénom a été changé.

Ils ont failli me tuer

— Non, attends Vincent ; le process prévoit que je dois te laisser seul pour réfléchir et qu'on travaille plus tard ensemble sur ces valeurs.

Sur ces mots, elle quitte la pièce.

Je sors alors un document concernant un brevet que je compte déposer, le relis, l'annote ; c'est aussi ma façon de m'évader.

Elle revient une dizaine de minutes plus tard.

Dans un souffle, elle dit :

— Bon, je vois quelles sont tes valeurs, ok... Mais quand, dans ton environnement professionnel, tout ceci n'existe pas, que ressens-tu ?

— Quand il n'y en a pas, j'essaie de les développer parmi mes collègues de travail...

— Mais si ce n'est pas possible ? insiste-t-elle en un sourire.

— Il est toujours possible de cultiver la fraternité ou l'innovation dans le travail...

— Non Vincent, là tu es dans le déni. Tu ne veux pas voir la réalité...

Elle attend sans doute que je réponde « S'il n'y a pas ces valeurs, c'est l'enfer, et l'enfer on le fuit ! »

Elle poursuit :

— Dis-moi trois des qualités qui te caractérisent ?

— Le goût du travail, la gourmandise et la curiosité...

— Et donc, quand ta curiosité est mise à mal au travail, comment réagis-tu ?

Je la regarde et suis atterré ; je crois même devenir dingue ; quelles sont ces questions censées m'aider ? Jusqu'ici, jamais je n'ai croisé de considérations aussi tordues, quasi-perverses.

Ils ont failli me tuer

Des collègues qui sont passés après moi dans le bureau de Camille à « Orange perspective » auront une formule résumant assez bien les manœuvres pratiquées : « On vient de se faire reformater le disque dur... »

*

Après cette séance de manipulation, une autre épreuve s'annonce dans un bureau voisin, celui de Mme Biard.

La pièce où elle me reçoit est nue avec, pour tout mobilier, une table et deux chaises qui se font face ; sur le mur, un schéma que j'ai déjà remarqué chez un autre DRH, mais que je n'ai pas le loisir de détailler.

« Ah, enfin on vous voit... » seront ses premiers mots alors que je suis encore debout et que la porte est restée ouverte.

— C'est la première fois que je vous rencontre...

— Oui, mais ça fait un bout de temps qu'on cherche à vous joindre...

— Ah bon ! Moi je n'ai reçu qu'un courrier de convocation et me voilà. Que me voulez-vous ?

— Je vais être claire tout de suite, c'est moi qui pose les questions ici...

Je regarde par réflexe derrière moi afin de vérifier si c'est bien à moi qu'elle parle ainsi. Marcel Béliveau est-il planqué quelque part et va-t-il sortir tel un diable pour s'écrier avec sa moustache malicieuse : « Surprise, surprise, c'est la caméra cachée... »

Ils ont failli me tuer

Rien de tout cela, hélas ; Marcel n'est pas là et Mme Biard a l'air on ne peut plus sérieuse.

J'ai déjà subi quatre entretiens avec mon manager et autant de convocations au service des ressources humaines, mais je décide de jouer le jeu :

— Quelles questions souhaitez-vous me poser ?

Son visage s'empourpre :

— Bon, asseyez-vous maintenant...

Puis elle va vers la porte et la ferme brusquement.

Je songe intérieurement : « Je pars ou pas ? Le problème c'est que j'ai été mis en demeure de venir et que je me suis déplacé. Si je recule maintenant, ils ne vont pas me rater ; je reste ! »

*

La lapidation débute par un questionnaire avec des cases à cocher du style : « Vous êtes l'oublié des formations, vous avez envie de partir en claquant la porte, on ne vous donne jamais aucune information... »

Je ne coche rien et, au dos de la feuille, j'écris :

« Les projets que je mène sont passionnants, mes partenaires internes sont très intéressés par mes projets, j'ai de bonnes relations avec nos partenaires, etc. »

— Voilà la réalité pour moi, votre questionnaire ne correspond en rien à ce que je vis.

Je lui tends la feuille.

Dans ses yeux, un mélange de stupéfaction et de fureur :

Ils ont failli me tuer

— Mais vous êtes dans le déni, Vincent, vous êtes dans le déni... répète-t-elle, en montrant le schéma sur le mur.

En la regardant, je me dis :

« Qu'est-ce qu'elle raconte ? »

— Vous n'avez pas fait le deuil, Vincent...

Je suis de plus en plus perturbé : de quel mort parle-t-elle ?

Veut-elle me pousser à quitter l'entreprise ? Pour cela, sans doute suffirait-il que je reconnaisse que la vie au sein de mon service est insupportable, que je suis dans l'impasse et que seul un départ préservera ma santé morale ? C'est quoi ce jeu ?

— Pourquoi ne partez-vous pas en claquant la porte ? Vous êtes inquiet... Je vois bien que là, vous êtes dans la colère, insiste-t-elle en me montrant à nouveau le croquis affiché.

Je ne l'écoute plus, songeant plutôt à tout le travail qu'il me reste à accomplir au bureau, voguant déjà vers San Francisco Bay où il doit être 10 heures du matin.

Sans doute suis-je encore naïf ; à cet instant, je ne peux imaginer que mes patrons aient envie de me voir abandonner le navire et quitter un travail que j'aime. Et c'est pourquoi, par un simple regard vers celle qui vient de m'agresser, je veux lui faire comprendre que : non, je ne partirai pas !