

**TÉLÉCOMS**

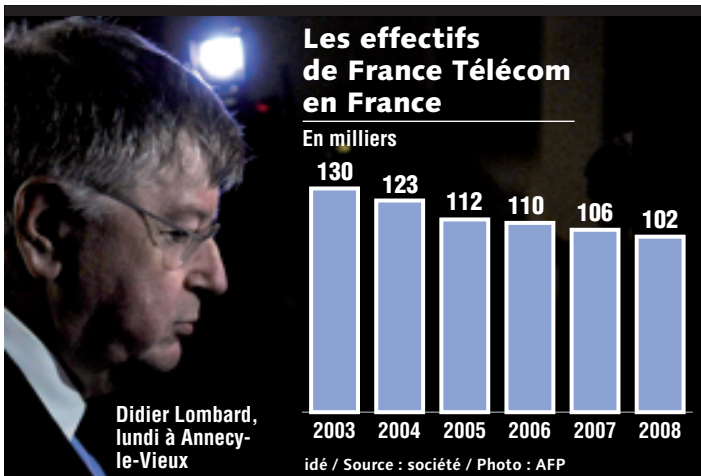
**Le vingt-quatrième suicide d'un salarié de l'opérateur en dix-huit mois a poussé les députés PS, PC, les syndicats et certains sénateurs UMP à demander la démission de son président, Didier Lombard. L'annonce de la fin des mobilités forcées n'a pas calmé les salariés, qui ont débrayé sur plusieurs sites.**

# Le patron de France Télécom sous pression maximale après un nouveau suicide

L'onde de choc est désormais nationale. Après le suicide d'un salarié de France Télécom en Haute-Savoie lundi - le vingt-quatrième en dix-huit mois -, la consternation, puis la colère, a gagné une partie des 100.000 salariés de l'opérateur historique dans l'Hexagone. Et le PDG du groupe, Didier Lombard, est désormais soumis à une pression maximale. Ainsi, plusieurs débrayages ont été signalés hier, à Bordeaux, à Lyon ou encore à Annecy, lieu de travail du désespéré. Ce dernier était passé dans les dernières semaines d'une agence spécialisée dans les services aux entreprises à un centre d'appels. Didier Lombard, qui s'est déplacé lundi en Haute-Savoie, s'est fait huer par des salariés qui travaillaient avec lui.

PDG de France Télécom de la suspension du plan de mobilité interne, qui contraignait les cadres à changer de poste tous les trois ans - un plan baptisé « Time to Move » - n'a pas calmé les troupes.

**Méthodes « impersonnelles »**  
De retour à Paris, Didier Lombard et son numéro deux, Louis-Pierre Wenes, le directeur général adjoint en charge de l'activité en France et responsable à ce titre des plans d'économies de coûts, ont dû affronter le feu des critiques. D'abord, sur RTL le matin, l'épouse du salarié qui a mis fin à ses jours, a indiqué que « c'est une mutation qui l'a fait basculer [...] parce qu'on lui a donné un non-choix ». Elle a stigmatisé les méthodes « impersonnelles » de l'entreprise et le « manque de communication entre les individus ».



Ensuite, le PDG s'est rendu au Sénat dès 9 heures pour être auditionné par la commission des Affaires sociales. L'ambiance était tendue : « Ça a été sévère

pour lui », selon l'un des sénateurs ayant participé à l'audition. « On a peut-être un patron compétent, qui connaît bien la technologie et les produits de France Télé-

com, mais en ce qui concerne l'approche humaine, le compte n'y est pas », réagissait hier Alain Gournac, sénateur UMP. Quelques bévues de langage - Didier Lombard a indiqué par exemple « être sur le sujet » en parlant des 24 suicides - ont sonné l'alarme. « Il faut donner un nouveau chef au groupe pour rassurer les salariés », a lâché Yannick Bodin, sénateur PS, à la sortie de l'audition. Dans la foulée, les députés PS et PC ont demandé la démission du PDG de France Télécom. A droite, Jean-Pierre Raffarin a bien tenté de défendre Didier Lombard, mais il a tout de même appelé à un changement dans les méthodes de gestion de l'entreprise. Le sénateur de la Vienne a refusé « toute opération delynchage. Il ne faut pas de violence verbale dans une crise aussi grave. Je demande un changement de

stratégie sociale à France Télécom [...] pour que cette entreprise puisse repartir sur des bases sociales ouvertes et rassurantes », a déclaré l'ancien Premier ministre. Quant à Stéphane Richard - l'ancien directeur de cabinet de Christine Lagarde, qui est arrivé chez France Télécom au début du mois pour prendre la succession de Didier Lombard en 2011 -, il s'est déclaré « totalement solidaire » avec l'actuel PDG, tout en ajoutant : « Je pense qu'aujourd'hui on a un état d'urgence auquel il faut qu'on s'attaque ensemble. » Le futur PDG a indiqué qu'il participerait aux négociations sur le stress avec les syndicats : « Il est impensable que je ne sois pas associé assez directement à ça parce que la France Télécom futur, c'est moi qui aurai à en assumer la responsabilité. »

GUILLAUME DE CALIGNON

## Un climat social détérioré par la « déflation des effectifs »

**La vague de suicides chez France Télécom traduit un malaise profond au sein d'une entreprise en restructuration perpétuelle. Les syndicats ont décidé de porter plainte contre X pour mise en danger de salariés. Paroles de cadres au bord de la crise de nerfs.**

En trente-cinq années passées chez France Télécom, Gabrielle n'avait jamais été en arrêt maladie. Mais cette cadre fonctionnaire a craqué, elle aussi. Ce qui la fait souffrir ? La « trouille affolante » de tout le monde, chef et collègues. Le « climat de précarité », avec trois nouveaux postes en quatre ans. Le

« terrible » entretien semestriel où atteindre ses objectifs ne suffit plus. « On nous répète à chaque fois qu'on coûte trop cher. L'objectif est de nous inciter à partir à la retraite à 50 ans. Le pire, c'est que ces managers harceleurs sont valorisés, promus, et on dit même qu'ils reçoivent des primes en fonction du nombre de gens qu'ils ont fait partir. »

Effectivement, les bonus des directeurs locaux du groupe peuvent diminuer s'ils ne remplissent pas leurs objectifs de « déflation des effectifs », confirme Guy, chef de département. Il a suivi la formation de l'école interne de management, où l'on apprend à « accompagner les

collaborateurs dans leur mobilité ». « La réalité est plus abrupte, regrette-t-il. Quand vous devez faire - 6 % durant le semestre, alors que le taux de départs naturels est de - 2 %, vous conseillez à ceux qui le peuvent de partir. »

**Le « trio infernal »**  
« Le rythme des départs a toutefois ralenti », note le DRH, Olivier Barberot, en un an, 1.100 personnes ont quitté le groupe contre 2.700 l'année précédente. De plus, les salariés, qui ont un droit de retour dans l'entreprise pendant six à dix ans, sont plus nombreux que par le passé à saisir cette occasion : 10 % contre

5 % auparavant. Depuis 2006, la pression s'est faite plus forte. Cette année, France Télécom a mis fin au dispositif de préretraite, mais les objectifs de « déflation des effectifs » restent maintenus, de nombreux dispositifs à la clef, essai-mage, reclassement chez les sous-traitants, etc. Aux yeux des syndicats, qui ont décidé hier de porter plainte contre X pour mise en danger de salariés au travail, la direction est clairement fautive. « Ils ont commis des fautes professionnelles graves ! » s'exclame Christian Pigeon, chez SUD. Le syndicaliste accuse le « trio infernal » : Didier Lombard, Olivier Barberot, et sur-

tout Louis-Pierre Wenes, le directeur des opérations France. Cet ex-consultant arrivé chez France Télécom à l'époque de Thierry Breton pour réduire les coûts a dressé contre lui une bonne partie de l'entreprise.

« La direction est complètement désemparée, elle est incapable de comprendre ce qui se passe », juge Patrice Diochet, de la CFTC. « Ces gens-là ont toujours fait du business, et maintenant ils sont face à un "produit" qui s'appelle le social. Ils ne savent pas faire. On ne gère pas les hommes comme les achats. »

Les syndicats ne sont pas prêts à se satisfaire des mesures annon-

cées par Didier Lombard (numéro vert, renforcement de la médecine du travail, etc.). Si la fin du programme de mobilité des cadres est bienvenue, ils veulent que les restructurations, suspendues jusqu'au 31 octobre, ne reprennent pas. Et demandent des embauches.

« Nous réclamons 5.000 emplois tout de suite, après les 22.000 suppressions d'emploi décidées il y a trois ans », lance Christian Pigeon. « C'est sûr qu'il y a un avant et un après, aujourd'hui tout le monde admet qu'il faut parler de la souffrance au travail », reconnaît-on chez France Télécom.

SOLVEIG GODELUCK

## La gauche veut le départ de Lombard, la droite un changement de management

**Pour le PS et le PCF, le PDG de France Télécom doit prendre sa part de responsabilité dans la vague de suicides. L'UMP ne soutient pas Didier Lombard mais cherche à dépersonnaliser le débat.**

Trop c'est trop ! C'est en substance le message commun adressé par les députés de tous bords à la direction de France Télécom après le nouveau suicide

intervenue dans l'entreprise. Mais les élus de gauche et de droite n'en tirent pas les mêmes conclusions. Socialistes et communistes ont demandé hier, au nom d'une éthique de responsabilité, le départ du PDG, Didier Lombard. « Il est du domaine de la décence que Monsieur Didier Lombard démissionne », a déclaré hier Aurélie Filippetti, la porte-parole du groupe PS à l'Assemblée, qualifiant de « demi-mesure de circonstance » la

fin annoncée de la mobilité automatique des cadres. « Ces patrons qui vont jusqu'à parler de "mode du suicide" portent une lourde part de responsabilité dans la souffrance au travail source de tels drames », a abondé le porte-parole des députés communistes, Roland Muzeau. Ce dernier a réclamé de surcroît la création d'une commission d'enquête parlementaire et accusé l'Etat d'avoir « largement contribué à ces dra-

mes humains » en diminuant sa part dans le capital de l'entreprise. La majorité, elle, a voulu dépersonnaliser le débat. La démission de Didier Lombard ? « Le sujet n'est pas là », ont assuré en cœur le secrétaire général de l'UMP Xavier Bertrand et le président du groupe majoritaire à l'Assemblée, Jean-François Copé. « C'est son problème et sa conscience », a souligné le député du Maine-et-Loire Marc Laffineur qui, à l'instar de

plusieurs élus de la majorité, semble souhaiter que le PDG de France Télécom s'en aille de lui-même.

Les responsables de la majorité ont réclamé une remise à plat des méthodes de management dans cette entreprise. C'est « extrêmement urgent et nécessaire », a déclaré le président de l'Assemblée Bernard Accoyer, tandis que Jean-François Copé a jugé « très troublante » la mobilité obligatoire des

cadres en vigueur jusqu'à avant-hier. « Si ce qu'on nous en dit est exact, c'est fou ! », a-t-il insisté. « La recherche effrénée de l'efficacité tue l'efficacité. Si l'humain est cassé, on produit moins et on produit plus mal », a renchéri le vice-président du groupe UMP, Jean Leonetti. Et d'estimer qu'« on ne peut plus aujourd'hui manager les gens en faisant des règles pour tout le monde ».

ELSA FREYSSNET

**INFORMATIQUE**

**Après une progression de 18 % de son chiffre d'affaires global en 2008, le secteur du logiciel pris dans son ensemble devrait à nouveau afficher une croissance à deux chiffres cette année. Microsoft domine toujours, mais les éditeurs de jeu font une percée remarquable.**

# L'industrie du logiciel se joue de la crise économique

L'industrie mondiale du logiciel semble échapper à la crise si l'on en juge le dernier classement des éditeurs que vient de publier la Top 100 Research Foundation. Les sociétés du secteur, qui ont enregistré une croissance de quelque 18 % de leur chiffre d'affaires l'an dernier, devraient en effet bénéficier d'une nouvelle progression de l'ordre de 15 % cette année. Preuve du dyna-

misme de cette industrie, parmi les 100 premiers acteurs mondiaux, seuls 15 d'entre eux ont vu leur chiffre d'affaires baisser en 2008.

Il y a peu de changement d'une année sur l'autre parmi les leaders du secteur qui demeure largement dominé par Microsoft, IBM, Oracle, SAP et le japonais Nintendo. Ce dernier témoigne de l'importance prise par l'indus-

trie du jeu qui génère à présent plus de 25 milliards de dollars de chiffre d'affaires.

**Le Japon au deuxième rang**  
Microsoft demeure naturellement le leader incontesté, avec un chiffre d'affaires de près de 50 milliards de dollars dans les logiciels, soit près de 25 % du chiffre d'affaires total du secteur et une progression de 10 % sur un an. Outre

l'écrasante domination de la firme de Redmond, l'industrie du logiciel demeure encore largement concentrée : à elles seules, les 10 premières sociétés génèrent près des deux tiers du secteur, soit 115 milliards de dollars en 2008, chiffre qui devrait atteindre 132 milliards cette année, toujours selon les données de la Top 100 Research Foundation.

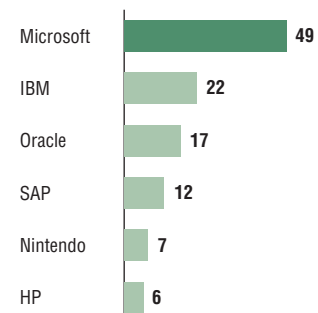
Sans grande surprise, les socié-

tés américaines dominent l'industrie du logiciel avec pas moins de 74 d'entre elles dans le Top 100 mondial, dont 3 parmi les 5 premières (Microsoft, IBM et Oracle). Le Japon se place désormais au 2<sup>e</sup> rang grâce à une activité particulièrement forte dans les jeux vidéo. Nintendo, qui était passé en 2007 de la 10<sup>e</sup> à la 8<sup>e</sup> place est désormais 5<sup>e</sup> mondial, juste derrière l'allemand SAP, le numéro un mondial des logiciels de gestion d'entreprise.

Une autre société japonaise, Konami, également spécialisée dans les jeux, enregistre la plus forte croissance et se hisse au 13<sup>e</sup> rang mondial. Toujours dans le secteur des jeux, Activision Blizzard, né de la fusion d'Activision et de Vivendi Games, fait d'emblée son entrée dans le Top 10, à la 8<sup>e</sup> place. Autre société européenne à s'inviter dans la cour des grands, l'éditeur russe de logiciels de sécurité Kaspersky Lab, qui s'inscrit dans le classement en se plaçant à la 76<sup>e</sup> place. Grâce à un quasi-triplement de

**Classement mondial des éditeurs de logiciels**

Chiffre d'affaires, en milliards de dollars, en août 2009



« Les Echos » / Source : Software top 100

**L'industrie du logiciel demeure encore largement concentrée.**

son chiffre d'affaires entre 2007 et 2008, la société moscovite est à ce jour le seul éditeur russe du Top 100 et pourrait y poursuivre une ascension rapide si elle maintient son rythme de croissance actuel.

R. M.

**Editeurs et SSII à la peine en France**

**Résistance.** Si le marché des logiciels affiche une belle santé au niveau mondial, le secteur fait pâle figure en France. Selon les éléments de la dernière étude de Pierre Audoin Consultants (PAC), il est en effet en décroissance cette année, même si l'Hexagone résiste relativement mieux que la plupart de ses voisins européens. La croissance est ainsi nulle sur les services informatiques et la baisse atteint 4 % pour les logiciels. Un an

plus tôt, les deux métiers affichaient des croissances de 5,3 % et de 5 % respectivement.

Pour les analystes du cabinet d'études, ces mauvais chiffres sont à mettre sur le compte de la réduction drastique des coûts dans les entreprises, qui se traduit par un allongement des cycles de décision d'investissements, le gel, voire l'annulation de projets et la réduction à la baisse de leurs périmètres. Les différents segments

des services informatiques ne sont pour autant pas tous logés à la même enseigne. Ainsi, l'externalisation (infogérance, externalisation des processus métiers informatiques et tierce maintenance applicative) tire son épingle du jeu, avec une croissance attendue à 6 % cette année. En revanche, les prestations de projets (conseil et intégration de systèmes principalement) subissent les effets du ralentissement des investissements

et des projets avec une baisse attendue à 3,6 % en 2009, selon PAC. Globalement, la baisse attendue pour le secteur des logiciels et des services en France devrait être de l'ordre de 1 %, contre une moyenne européenne en repli de 1,5 %. Une résistance sensiblement meilleure donc que sur certains marchés tels que l'Espagne, les Pays-Bas ou l'Italie qui souffrent particulièrement des effets de la crise économique.