

Le calvaire des salariés de Gêmo, à Cholet, humiliés et moqués pendant vingt ans

PAR MATHILDE GOANEC
ARTICLE PUBLIÉ LE MARDI 4 JUIN 2019



Ils ont subi brimades, humiliations, discriminations racistes ou homophobes, certains pendant presque deux décennies, par l'ancien couple de gérants du magasin Gêmo de Cholet. Une petite vingtaine de salariés et anciens salariés portent plainte contre le groupe Eram, propriétaire de l'enseigne, pour harcèlement moral. Le récit de leur calvaire est édifiant.

Autour de la table du local syndical CFDT de Cholet (Maine-et-Loire), une vingtaine de salariés sont rassemblés, le 26 janvier 2018. Certains ont travaillé ensemble, d'autres se rencontrent pour la première fois, tous ont en commun d'avoir travaillé dans le magasin Gêmo de la ville. La réunion, débutée à 20 heures, s'achèvera six heures plus tard, dans un torrent de larmes.

« *Je n'avais jamais vu ça*, confie des mois après Thierry Jeanne, secrétaire adjoint de l'union locale CFDT de Cholet, trente ans de syndicalisme au compteur. *Les personnes présentes avaient peur, elles étaient traumatisés, sous le choc.* » Sébastien Hervé, délégué syndical CFDT du groupe Eram (propriétaire de la filiale Vêtir, en charge des magasins Gêmo), reste lui aussi fortement marqué par les récits livrés ce soir-là : « *On m'avait appelé pour aider Lydie, une salariée*

de Gêmo. J'arrive, la salle est pleine, et je me rends compte que toutes les personnes présentes ont elles aussi été harcelées ! »



Le magasin Gêmo de Cholet. © DR

L'affaire est effectivement d'ampleur. Pendant plus de deux décennies, les gérants du magasin Gêmo de Cholet, petite ville de Maine-et-Loire, ont fait subir l'enfer à un grand nombre de leurs employés. À tel point que certains ont encore aujourd'hui toutes les peines du monde à en parler de vive voix, et préfèrent coucher leur histoire par écrit. L'un d'entre eux, avant de nous rappeler, confie « *ne pas en avoir dormi de la nuit* ». D'autres ont témoigné, parfois vingt ans après avoir quitté l'entreprise, de ce qu'ils ont vécu.

Ils sont dix à avoir porté plainte l'an dernier contre leur employeur, la société Vêtir, aux prud'hommes. Concernant neuf d'entre eux, l'entreprise a été condamnée, lundi 3 juin, pour harcèlement moral, même si le conseil a jugé qu'elle n'avait pas failli à son obligation de sécurité. Une grosse moitié d'entre eux attaquent également le groupe Eram et leurs anciens patrons au quotidien devant le tribunal correctionnel, sur le même motif. La plainte est sur le bureau du procureur du tribunal de grande instance d'Angers. Ni l'ancien couple de gérants, licenciés en février 2018, ni le groupe Eram n'ont souhaité nous répondre (*voir en Boîte noire de cet article*).

Humiliations, moqueries, brimades, rien ne manque à la palette déployée par le couple, en charge de cette enseigne vendant vêtements et chaussures, dans une zone commerciale du nord-ouest de la commune. Fanny*, d'origine asiatique, se faisait traiter de « *toi toi* » – « *Pour lui, ça faisait asiatique* » – ou interpellée comme « *la bridée* » devant des clients. Un jeune vendeur, homosexuel, est moqué par son patron, qui imite sa voix en montant dans les aigus, lui demande s'il « *aime la danse* », ou le prévient qu'il « *n'aime pas les folles* ». « *Potiches* », « *bonne à rien* »,

« bras cassés », « pétasses », « chieuses », les salariées, en grande majorité des femmes, subissent quotidiennement l'ire de leurs employeurs, quand elles ne sont pas reléguées dans la réserve ou au déballage des colis parce qu'elles sont « trop grosses » pour s'afficher dans les rayons.

Le magasin s'était par ailleurs doté, comme d'autres boutiques du groupe, d'un système d'oreillettes, imaginé initialement comme une aide à la vente, pour demander aux vendeuses une taille de vêtements, une pointure de chaussures. À Cholet, les oreillettes sont « un outil de surveillance et de harcèlement constant », estime M^e Bertrand Salquain, avocat des salariés. « Le réseau est ouvert, la conversation publique, les gérants hurlent sur les uns et les autres et tous les salariés entendent ce qui est dit sur leurs collègues. » Fanny se souvient que la gérante ne s'en séparait jamais : « Elle allait chercher son pain, mais gardait l'oreillette avec elle dehors, pour écouter nos conversations. »

Le couple a aussi pour habitude de « piéger » ses employés, défaisant une pile de pulls, cachant un pantalon ou des cintres, pour ensuite crier contre celui ou celle qui n'a pas rangé son rayon, en ordre quelques minutes auparavant. Les journées sont longues et les pauses se limitent, comme le montre un affichage interne, à boire de l'eau et à aller aux toilettes.

Les deux malaises de Lydie Geindreau mettront finalement un terme à cette folie. Cette salariée, d'une cinquantaine d'années, a exercé pendant trente ans comme responsable de magasin, dont le dernier s'est fait racheter par Eram. Elle débarque dans le Gémo de Cholet en 2015, à la demande de la direction du groupe, ce que les gérants ne voient pas d'un très bon œil.

« J'ai découvert une ambiance de terreur, d'angoisse », explique-t-elle aujourd'hui. Quasiment interdite de conseil aux clients, car considérée comme « fragile », trop « vieille », elle se retrouve reléguée à de la manutention, en proie « à des piques, des réflexions », faites directement ou dans les oreillettes. Plusieurs salariées ont témoigné du sort qui lui était réservé : « Elle était la risée des chefs » ; « Lydie

subissait une pression continue », « la proie de réflexions quotidiennes destructives qui, petit à petit, l'ont rendue malade ».

En décembre 2016, Lydie Geindreau fait une première crise d'angoisse dans le magasin, qui nécessite l'appel des pompiers. Mais ne dit pas un mot à ses proches du calvaire qu'elle endure au travail. Quelques mois plus tard, elle s'effondre à nouveau, peu de temps avant que ses employeurs rentrent de congés. Les pompiers et son mari sont prévenus. « Je l'ai découverte, par terre, sautant comme une carpe, étouffant », raconte Blaid Mezache, son mari.

Les collègues de Lydie, en larmes, finissent ce jour-là « par tout lâcher », après s'être longtemps tues. « J'ai travaillé pendant seize ans dans ce magasin, raconte Patricia*, je pleurais souvent au travail. À la maison, je ne disais rien, mais j'étais tendue, avec mon mari, mon enfant. Parfois, en rentrant du boulot, j'ouvrais les fenêtres de ma voiture, j'accélérais dans une belle ligne droite, et je criais, de toutes mes forces. Mais voir Lydie comme ça, ce n'était pas possible, j'ai cru qu'elle allait mourir. »

L'incident déclenche toute une série de réactions, qui, en chaîne, ont abouti à la procédure aux prud'hommes. Lydie Geindreau, arrêtée par son médecin, peine à se remettre sur pied, pense à « cesser d'exister ». Mais soutenue par son mari et sa fille, elle lance une procédure douloureuse pour faire reconnaître son malaise comme accident du travail auprès de la Sécurité sociale.

La famille joint le médecin du travail du secteur, recueille le témoignage de dizaines de collègues, et contacte l'union locale CFDT de Cholet. Thierry Jeanne, à son tour, contacte fin 2017 le délégué syndical CFDT du groupe, faute de représentant chez Gémo. Ce dernier, Sébastien Hervé, assiste à la fameuse réunion de janvier 2018 et décide d'alerter immédiatement les plus hauts dirigeants d'Eram : « J'étais très secoué. Il y avait six personnes présentes ce soir-là qui travaillaient encore dans ce magasin. J'ai prévenu les salariés que j'allais devoir faire

remonter ce qui se passait, je ne voulais pas qu'un salarié commette un geste désespéré. » Moins de deux mois plus tard, les gérants sont licenciés.

« Il ne s'est rien passé... Donc on s'est dit que c'était normal »

Comment une telle situation a pu durer si longtemps, en toute impunité ? Les ressources humaines de GémO, et *a fortiori* celles de la filiale Vêtir et du groupe Eram, disent n'avoir rien su de ce qui se tramait dans ce magasin. Des salariés, en grande détresse morale, disent qu'ils ne parlaient à personne de leur quotidien au travail, ayant perdu toute confiance en eux et se « sentant comme des incapables ». « J'ai commencé dans ce GémO à 18 ans, j'ai encore 18 ans dans ma tête aujourd'hui », explique par exemple Patricia, seize ans de boutique derrière elle. « Je n'ai jamais accepté d'être une victime, raconte Vanessa *, en arrêt mais elle aussi toujours salariée dans la boutique. Je le constate seulement maintenant et l'admet depuis l'audience aux prud'hommes du 1^{er} avril. » Et si Vanessa comme d'autres ont pensé partir, la peur de ne pas retrouver un emploi suffisait parfois à les clouer au sol.



Xavier Biotteau et son frère Luc prennent les rênes de l'entreprise familiale Eram en 1998. © DR

Certains, néanmoins, avaient sonné l'alarme. Dans une enquête interne que Mediapart a pu consulter, déclenchée après le signalement de Sébastien Hervé, une salariée rappelle qu'en 2010, une « alerte » a été faite auprès du directeur des ressources humaines de GémO. « Mais il ne s'est rien passé... Donc on s'est dit que c'était normal », relève-t-elle. Un nombre anormalement élevé de salariés ont démissionné, ou ont été licenciés pour inaptitude, ce qui était aussi un signe du mal-être dans le magasin, rappelle M^e Salquain.

Le cas de François* aurait également pu faire réagir le groupe. Intégrant en 1994 la boutique de Cholet, ce salarié modèle voit sa situation dérailler en 2010, quand son employeur l'avertit qu'un client souhaite porter plainte contre lui, pour un problème de présentation de pièce d'identité à la caisse. Il reçoit un avertissement, et les reproches ne cesseront par la suite de pleuvoir. Il est régulièrement appelé en salle de pause, où la gérante lui hurle dessus. Ordres et contre-ordres lui sont donnés successivement. Sa cheffe lui laisse entendre que ses collègues pourraient porter plainte contre lui pour harcèlement moral. « À la fin, on ne sait plus, ce qui est bien, ce qui est mal, comment réaliser ce travail que je faisais depuis des années, les yeux fermés », témoigne François.

Le 4 avril, c'est le reproche de trop. Le salarié quitte le magasin en pleine journée, épuisé, en voiture, décidé à en finir. « Je ne sais pas ce qui s'est passé, j'ai eu un flash, j'ai pensé à ma femme, mes enfants. Je n'en ai aucun souvenir mais je me suis retrouvé chez le médecin, qui m'a immédiatement donné deux calmants, puis hospitalisé. Il m'a sauvé la vie. » Arrêté, il rencontre la directrice de ressources humaines de Vêtir en mai et lui raconte tout, y compris sa tentative de suicide. En guise de réponse, l'entreprise lui propose une rupture conventionnelle, et quelques milliers d'euros d'indemnisation, après vingt ans comme salarié de GémO. En raison de cette transaction, le tribunal n'a pas reconnu, le concernant, le harcèlement moral.

L'inspection du travail a également été alertée à plusieurs reprises par des salariés, rappelle Sébastien Hervé, mais n'a pas réagi, tout comme le syndicat CFTC, le seul à avoir des représentants chez GémO. Car on n'attaque pas impunément Eram, dans la région des Mauges, ancien fleuron du textile français. Sébastien Hervé, arrivé presque par hasard dans cette affaire, rappelle le poids économique et historique du groupe auprès des institutions locales. Eram, propriété de la famille Biotteau depuis sa création dans les années 1920, siège à Saint-Pierre-Montlimart, à une vingtaine de kilomètres de Cholet, qui fut d'ailleurs la première ville du pays à accueillir un magasin GémO, avant qu'ils ne fleurissent dans la périphérie

commerciale des villes moyennes. « *Le magasin Gémo de Cholet a toujours fait un très bon chiffre d'affaires, donc on a laissé faire* », estime Sébastien Hervé.

Le syndicaliste CFDT a d'ailleurs lui-même accompagné, le pied sur le frein, les salariés dans leur démarche judiciaire. « *Je pensais vraiment que le mieux, c'était de concilier, pour eux, comme pour l'image de l'entreprise* », confirme Sébastien Hervé. Mais même lui, le raisonnable, le modéré, déchanté, lors de l'audience prud'homale, le 1^{er} avril 2018, à Angers. Vêtir s'est adjoint les services de deux avocats, venus de Paris, qui nieront à tour de rôle le harcèlement moral, et s'attacheront à détruire la crédibilité des plaignants. Les salariés, dans le tribunal, fondent en larmes un à un, abattus par ce retournement de situation.

Le groupe Eram a en effet licencié *manu militari*, en février 2018, le couple de gérants, pour « *faute grave* », puis diligenté une enquête CHSCT (comité hygiène, sécurité et conditions de travail), mais a refusé *mordicus* de dire pour quelles raisons, conduisant le tribunal à exiger du groupe le versement au dossier de la lettre de licenciement.

Son contenu est de fait accablant : « *Jour après jour, depuis plusieurs années, vous avez entretenu au sein du magasin un système de management à l'extrême opposé des valeurs de l'entreprise* », détaille la société Vêtir. Relatant « *les remarques rabaisantes et désobligeantes* », les « *tapes sur la nuque* » de certaines salariées, les ressources humaines concluent noir sur blanc dans ce courrier au « *harcèlement moral* », rendant du même coup caduque la défense du groupe au tribunal.

Les salariés attendent désormais la deuxième manche judiciaire, devant une cour pénale. Pour le moment, malgré une enquête de police ainsi qu'un examen de toutes les victimes par le service de médecine légale à l'hôpital d'Angers, rien ne bouge, au grand dam de l'avocat Bertrand Salquain : « *Depuis la plainte, je n'ai aucune nouvelle, pourquoi ce dossier n'avance pas ? Ces affaires s'étalent sur un temps*

invraisemblablement long, il semble que pour le parquet et les services judiciaires le harcèlement moral au travail n'est pas encore une priorité. »

Les salariés, eux, vivent encore avec les séquelles de cette histoire. Vanessa, embauchée en 2012, a eu très peur de perdre son enfant : « *J'étais sous anxiolytiques pendant ma grossesse, je ne dormais plus, ne mangeais plus et la fille que je portais à ce moment-là ne prenait plus du tout de poids.* » À six mois de grossesse, elle fait encore des semaines de 35 heures en quatre jours, toute la journée à piétiner, avec des « *pauses pipi* » décidées par les gérants, sans avoir le droit de prendre une bouteille d'eau. Blaïd Mezache, le mari de Lydie Geindreau, a cessé son activité professionnelle pour soutenir son épouse. Cette dernière ne peut pas, aujourd'hui encore, passer devant le magasin Gémo, et évite même la zone commerciale où il est installé. Patricia, quand on lui demande les conséquences de cette période sur sa santé, soulève d'un coup sa perruque, insoupçonnée au sommet de son crâne. La jeune maman a déclaré un cancer du sein il y a quelques mois et est aujourd'hui toujours en arrêt de travail.

Quant à François, il n'a jamais pu retravailler sereinement dans le commerce et travaille désormais dans le transport comme agent de quai. « *Aujourd'hui, je vide des camions... Il y a trois ans, j'ai eu une promotion pour passer dans les bureaux mais je n'ai pas supporté, et me suis retrouvé à nouveau chez le psy. Je suis devenu incapable de gérer la pression, j'ai du mal à trouver ma place.* » Le harcèlement moral, année après année, a fait son lent travail de sape.

Boite noire

Pour cette enquête, j'ai rencontré, en mai, une partie des salariés ayant porté plainte à Angers, ainsi que Sébastien Hervé. J'ai également échangé avec nombre d'entre eux par téléphone ou par mail, ainsi qu'avec leur avocat et le responsable de l'union locale CFDT de Cholet.

J'ai interrogé le groupe Eram, qui m'a répondu par le biais d'une agence de communication qu'il ne souhaitait pas répondre à mes questions.

J'ai contacté, par le biais de messages sur différents réseaux sociaux, le couple de gérants mis en cause, qui n'a pas répondu à mes messages. Ils ne figurent pas dans l'annuaire téléphonique et n'ont pas, à notre connaissance, d'avocat.

Les prénoms suivis d'un astérisque (*) sont des prénoms d'emprunt, les salariés qui ont témoigné ayant choisi de préserver leur anonymat.

Prolonger

Voici la liste de questions envoyées au groupe Eram, et restées sans réponse :

-Pourquoi avoir, au cours de l'audience, nié le harcèlement moral de la part du couple de gérants, après les avoir licenciés pour faute grave, et pour des faits "que l'on peut qualifier de harcèlement moral", "jour après jour", pendant "de longues années", selon cette lettre ?

-Pourquoi dire qu'il n'y a pas eu d'alertes et que la direction n'était pas au courant puisqu'il y a eu un taux anormalement élevé de démissions, licenciements pour inaptitude, ou ruptures conventionnelles dans ce magasin, et au moins un salarié qui a été en arrêt de travail long après une tentative de suicide ? Ainsi que deux malaises / crises d'angoisse dans le magasin de la même salariée, ayant même déclenché une enquête de la CPAM ?

-Il est aussi question, dans l'enquête CHSCT que l'entreprise a menée en 2018, d'une alerte sur les conditions de travail dans ce magasin en 2010, auprès de la DRH de Gemo. Pourquoi ne pas avoir enquêté à cette époque ?

-Le médecin du travail sur le secteur de Cholet avait-il alerté les RH de Gemo sur ce magasin ?

-Le syndicat CFTC, majoritaire chez Gemo, vous avez-t'il informé d'un courrier d'un salarié, qui se disait victime dans ce magasin notamment de remarques et comportements homophobe ?

-Est il commun dans les magasins Gemo d'utiliser un système d'oreillettes ? Est ce qu'il est d'usage que tous les salariés puissent entendre ce qui se dit dans l'oreillette ou peut-on "sélectionner à qui on parle" ? Je pose cette question car le système d'oreillette avec des échanges totalement ouverts entre les salariés était semble t'il dur à vivre pour les salariés, qui entendaient chacune des remarques faites aux unes et aux autres par les gérants.

-Pouvez vous me dire qu'elle est la règle dans les magasins Gemo concernant les pauses des salariés ?

-Est il possible de confirmer deux éléments factuels : le magasin de Cholet était il bien le premier magasin du groupe, et a t'il obtenu, jusque récemment, le meilleur chiffre d'affaires compte tenu de sa taille ?

Directeur de la publication : Edwy Plenel

Directeur éditorial : François Bonnet

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, Thierry Wilhelm. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitrani ; Société Ecofinance, Société Doga, Société des Amis de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

Courriel : contact@mediapart.fr

Téléphone : + 33 (0) 1 44 68 99 08

Télécopie : + 33 (0) 1 44 68 01 90

Propriétaire, éditeur, imprimeur : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr. ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.