

# Chez Ikea, l'espionnage à grande échelle

Le géant du meuble en kit et plusieurs de ses anciens dirigeants sont renvoyés devant le tribunal correctionnel pour avoir espionné certains salariés, par l'entremise de policiers. Leur procès aura lieu du 22 mars au 2 avril 2021.



Pendant des années le géant suédois de l'ameublement a espionné certains de ses salariés et parfois même des clients. (Stéphane AUDRAS/REA)

**Par Valérie de Senneville**

C'est un dossier irrationnel, difficile à déchiffrer. Un peu comme le mode d'emploi d'une bibliothèque Billy, le produit phare d'Ikea. Pendant des années, le géant suédois de l'ameublement a espionné certains de ses salariés et parfois même des clients. Recherche d'antécédents judiciaires par des procédés illégaux, surveillance de comptes en banque, faux vendeurs infiltrés chargés de faire des rapports... un système à peine croyable qui vaut à Ikea France (34 magasins et quelque 10.000 salariés) et à une quinzaine de personnes physiques d'être renvoyés devant le tribunal correctionnel. Parmi eux : plusieurs anciens dirigeants, policiers et ex-policiers qui les auraient aidés dans leurs manoeuvres. Ils seront jugés pour collecte et divulgation illicites de données personnelles, ainsi que pour violation du secret professionnel, les faits remontant à la période 2009-2012. Ce procès se déroulera du 22 mars au 2 avril 2021.

Comment un tel système a-t-il pu perdurer tant d'années ? Pendant huit ans, la justice a enquêté pour comprendre. En résulte une ordonnance de renvoi un peu brouillonne, qui oscille entre l'ironie d'une bande dessinée des Pieds nickelés et la noirceur d'un roman de Raymond Chandler.

## « A priori gitan et considéré comme dangereux »

L'histoire démarre en février 2012 par la plainte d'un délégué syndical FO, relayée par « Le Canard enchaîné » et Mediapart. L'ancien employé d'Ikea livre à la police une clé USB contenant 17 Go de documents. Quand les inspecteurs découvrent la teneur des échanges, ils ont du mal à y croire. Ils révèlent un système structuré de surveillance de certains salariés, notamment ceux à l'activité syndicale jugée embarrassante. Florilège : « *Merci de me dire si antécédent judiciaire, SVP, contre cette personne a priori déjà connue pour vol* » ; « *A priori gitan et considéré comme dangereux* » ; « *J'ai besoin de connaître l'état de son casier et surtout son train de vie* ». L'auteur des e-mails n'est autre que Jean-François Paris, l'ex-directeur de la gestion des risques d'Ikea. Ce dernier ne veut rien laisser au hasard. Pas question d'embaucher des « voleurs ». Le problème est que la recherche aussi poussée d'informations, provenant de fichiers administratifs et judiciaires, est illégale.

Une information judiciaire est ouverte en avril 2012. Au siège du géant suédois, c'est le branle-bas de combat. La directrice adjointe du service sécurité, Sylvie Weber, prend l'initiative de faire disparaître un bon nombre de « notes blanches » du coffre-fort du service. En parallèle, la direction d'Ikea condamne « *des pratiques regrettables, contraires aux valeurs et standards éthiques* » de l'entreprise. Elle licencie quatre dirigeants, dont son ancien directeur général Jean-Louis Baillot (de 1996 à 2009) et Jean-François Paris.

## « Passé au scanner »

Mais les enquêteurs n'en restent pas là. Ils mènent des perquisitions et découvrent que dans nombre d'établissements, une large partie du personnel a été « *passée au scanner* », selon la formule d'un responsable sécurité. C'est le cas à Avignon, Brest, Grenoble, Hénin-Beaumont, Reims, Rennes, Rouen, Thiais et Tours. Certains établissements mettent en place leur propre « protocole », indépendamment de la maison mère. Comme à Avignon, où l'ex-directeur connaît deux policiers. L'un d'eux est son cousin. « *J'ai suivi les pratiques qui étaient en place... C'était informel* », justifie-t-il lors de sa garde à vue.

Pendant la sienne, Jean-François Paris reconnaît les faits et décrit en détail le système. Au début des années 2000, le réseau Ikea se développe très vite. Sans être un spécialiste, l'homme prend la responsabilité de la gestion de la sécurité. A l'époque, le modèle du top management d'Ikea est à l'image de ses meubles : minimaliste. Un PDG, une DRH, une direction financière, un chef de la sécurité, mais aucune direction juridique, ni direction de la conformité interne ou responsable informatique et liberté. « *C'était la porte ouverte à tous les dérapages* », convient une personne proche de l'enquête.

## Pedigree judiciaire

Or, au magasin de Franconville dans le Val-d'Oise, les incidents se multiplient ; vols, dégradations, détournements d'argent et de marchandises, menaces contre

l'encadrement... Des scénarios similaires se produisent dans les magasins de Villepinte (Seine-Saint-Denis) et de Saint-Priest dans la banlieue de Lyon. Le directeur de l'époque, Jean-Louis Baillot - également renvoyé devant les juges -, tire la sonnette d'alarme : pas question que de tels incidents se généralisent. Le recrutement est mis en cause. « *Jean-Louis Baillot m'a demandé de faire des recherches systématiques lors des ouvertures pour éviter d'embaucher des personnes ayant des antécédents judiciaires* », raconte l'ex-monsieur sécurité du groupe aux enquêteurs. « *Il a fallu que je me débrouille.* »

Pour connaître le pedigree judiciaire du personnel, des missions sont confiées à des sociétés de renseignements économiques, comme Eirpace, dont le dirigeant est également renvoyé devant les juges. Les prestations ne sont pas gratuites : chaque fiche est facturée entre 80 et 120 euros, pour un budget annuel d'au moins 600.000 euros.

## **Plusieurs centaines de dossiers examinés**

Comment ces renseignements confidentiels, généralement contenus dans le fichier sécurisé STIC (Système de traitement des infractions constatées) de la police, sont-ils obtenus ? Personne apparemment ne se pose la question, et le système dérape complètement au milieu des années 2000 : chaque magasin qui ouvre transmet la liste des personnes susceptibles d'être recrutées à la direction de la sécurité. La surveillance passe en mode industriel : plusieurs centaines de dossiers sont examinés.

Des enquêtes discrètes sont également déclenchées à l'encontre de tel ou tel responsable syndical qui « pose problème ». Un audit réalisé en 2010 à la demande d'Ikea France recommandait, par exemple, de mener une enquête « *discrète et complète* » sur un employé, afin de déterminer « *ses moyens d'existence, trafic ou violences auxquels il se livre peut-être. Cela pourrait servir aux services de police... et permettrait de le sortir par les voies externes légales* ». A Bordeaux (Gironde), des renseignements sont demandés sur « *un employé modèle devenu du jour au lendemain très revendicatif* », ainsi que sur sa conjointe. A propos de cet employé, Jean-François Paris écrit à Jean-Pierre Fourès : « *Nous souhaiterions savoir d'où vient ce changement de comportement et quelle est la source externe à l'origine de ces revendications en sommeil pendant presque un an. Son discours est antimondialiste, ses méthodes 'vieux garde CGT'. Syndicalisme ? Ne correspond pas trop au profil de sa dame. Prosélytismes divers ? Attac ou autres ? Risque de menace écoterroriste ?* »

A Vitrolles (Bouches-du-Rhône), le zélé chef de la sécurité s'interroge sur « *notre ami* » qui « *roule en BMW décapotable neuve* », dont le train de vie est visiblement supérieur à ses revenus. Telle autre salariée en arrêt maladie est rentrée « *bien bronzée* ». Ne serait-elle pas plutôt partie en vacances ? Qu'à cela ne tienne : Jean-Pierre Fourès obtient copie de son passeport et le communique à la direction.

## **Etudes de réputation**

Les méthodes se complexifient. Dans le magasin de Franconville (Val-d'Oise), où des syndicalistes FO font régner un climat de tension, des « *implants* », c'est-à-dire de « fausses vendeuses » recrutées par la direction sont chargées de rédiger des « *études de réputation* ». Y figurent des éléments de la vie personnelle de certains salariés, leurs amitiés et soutiens au sein de l'entreprise, et la manière envisagée pour retourner ces soutiens. Des « audits techniques » sont réalisés grâce à la complicité de policiers qui jurent aujourd'hui « *ne pas se souvenir* » d'avoir consulté le fichier STIC et assurent n'avoir tiré aucun bénéfice des opérations. Quatre d'entre eux sont renvoyés devant le tribunal. Les rapports des sociétés de sécurité privées étaient ensuite envoyés en toute discrétion par courrier au domicile de Jean-François Paris, sous forme de notes dactylographiées.

Les clients du géant suédois ne sont pas plus à l'abri. L'un d'eux a le malheur de se plaindre de nombreuses malfaçons dans sa cuisine ? « *Ne pas dire que l'on fait des recherches sur ses comptes bancaires.* » Un autre devient trop insistant ? Le chef de la sécurité évalue la possibilité de le mettre « *sur écoute* ».

## **Méthodes de barbouzes**

« *Ce sont des méthodes inacceptables, dignes de barbouzes, un mélange de paranoïa et de sentiment de toute-puissance* », s'indigne Sofiane Hakiki, qui représente plusieurs salariés et représentants syndicaux. Il rappelle « *que cette affaire de violation de libertés fondamentales* » concerne « *plusieurs centaines de personnes* ». « *Il est temps que la justice condamne ces graves infractions* », insiste-t-il.

Aujourd'hui, l'ancien directeur de la sécurité assume mais refuse de porter seul le chapeau. Aux enquêteurs, il assure qu'une consigne généralisée a été mise en place à partir de 2007 à la demande du PDG Jean-Louis Baillot. « *Il ne s'agissait pas d'une démarche personnelle mais d'un système mis en place à la demande de la direction d'Ikea qui cautionnait ces demandes* », a-t-il déclaré lors de son audition. Ce que conteste farouchement Jean-Louis Baillot : « *Je n'ai jamais rien demandé* », persiste-t-il devant la juge d'instruction.

Les anciens managers vont devoir maintenant s'expliquer à la barre du tribunal. Mais aucun n'assume les dérapages. Quant aux policiers qui ont illégalement consulté le fichier STIC, ils ne se souviennent de rien et assurent n'avoir pas touché un sou pour les renseignements communiqués.

## **« Politique managériale reposant sur un système d'espionnage »**

Pour la juge d'instruction, il semble inconcevable qu'une société de la taille d'Ikea n'ait pas été au courant de ces manoeuvres. Laurence Joulin appuie sa démonstration sur la « *méthode des quatre yeux* », mis en place chez Ikea, visant « *à ce que chaque engagement financier soit signé par deux personnes* » et sur un nombre impressionnant de courriels échangés, documents saisis dans le coffre-fort de la direction des risques à Plaisir (Yvelines), où figurent des listes de personnes

« à tester ». C'est pour la juge une « politique managériale reposant sur un système d'espionnage organisé à l'encontre de candidats à l'embauche, de collaborateurs et de clients ». Une pratique « généralisée dans la société au niveau national » et qui ne « résultait [pas] d'un acte isolé de Jean-François Paris ».

L'avocat d'Ikea, Emmanuel Daoud, conteste : « *Ikea France démontrera qu'il n'y avait pas de système d'espionnage. Il n'est aucunement fait référence à une éventuelle politique au niveau du groupe - et pour cause, l'information judiciaire n'ayant permis d'établir aucun élément en ce sens* », explique-t-il. Et d'ajouter qu'un plan d'action d'envergure a été mis en place pour former les personnels, revoir les modalités de recrutement, sensibiliser les managers à la protection des données personnelles, créer et structurer une direction juridique, et ainsi tirer les leçons du passé.

## Mesures éthiques

De fait, [Ikea](#) a annoncé des mesures éthiques, dans la foulée des premières révélations, visant à redorer le blason de l'entreprise. Mais le 20 mai dernier, alors que la juge d'instruction venait juste de clore le dossier, « Le Canard enchaîné » révélait que dans les premiers jours de mars, un employé du magasin de Villiers-sur-Marne (Val-de-Marne) était tombé sur un listing de salariés « *testés en CDD* » avec des appréciations croquignolesques allant du « *n'a pas fait son dernier jour de travail car problème féminin* » à « *humeur en dents de scie* » en passant par « *trop revendicatif* ». Certaines pratiques ont la vie dure.

**Valérie de Senneville**