Abo **Procédure aux prud'hommes**

Viré par Swisscom après avoir aidé une cliente âgée à se plaindre dans un shop

Un technicien était intervenu avec sa voisine octogénaire qui contestait un abonnement inutile. Swisscom a jugé son action trop virulente. L'ex-employé a saisi la justice.



Philippe Maspoli
Publié aujourd'hui à 06h33



Sébastien Perriard devant la boutique Swisscom de Bulle où son intervention pour aider une voisine âgée a été jugée trop virulente. Licencié, il va se battre au Tribunal des prud'hommes où il demande six mois d'indemnités.
Marie-Lou Dumauthioz/Tamedia



En bref:

- Un technicien fribourgeois a été licencié après avoir aidé sa voisine octogénaire chez Swisscom.
- Sébastien Perriard, employé depuis 38 ans, conteste fermement son licenciement abusif.
- Le syndicat Syndicom réclame à Swisscom une indemnité équivalente à six mois de salaire.
- Une audience au Tribunal des prud'hommes de la Sarine est prévue pour le 3 novembre.

Depuis l'âge de 16 ans, Sébastien Perriard, un habitant du canton de Fribourg, résidant non loin de Romont, travaillait dans la branche technique de l'opérateur de téléphonie et de télécommunications Swisscom. La conduite de projets dans le secteur des antennes mobiles, tel était son domaine. Mais son parcours professionnel s'est brusquement interrompu le 9 mars 2026, à l'âge de 54 ans: ce jour-là, il recevait une sèche lettre de licenciement lui annonçant la fin de son contrat de travail au 31 août.

«Ma carrière, le travail de toute une vie, s'est brutalement arrêtée le 9 mars 2026 par un licenciement abusif parce que j'ai aidé ma voisine, une personne âgée de 83 ans», raconte-t-il. Au mois de novembre 2025, la voisine s'était rendue au Swisscom Shop de Bulle pour changer son vieux téléphone portable à système prépayé. Selon l'ex-employé, le responsable de la boutique bulloise avait vendu à la cliente senior un iPhone 15 avec des accessoires pour 600 fr. et lui a fait souscrire des abonnements dont elle n'avait pas besoin. L'octogénaire confirme: après le passage à Bulle, «j'ai reçu du matériel par la poste dont je ne savais pas que faire».

Intervention dans un Swisscom shop

Le 29 janvier 2026, l'appui que Sébastien Perriard a apporté à sa voisine au Swisscom shop, sur son temps libre et à titre privé, a mal tourné. Il s'était rendu au magasin avec sa compagne et l'octogénaire. Cette dernière raconte: «Nous sommes allés au magasin de Bulle pour essayer de trouver un arrangement. Nous avons été reçus par le chef. Tout de suite, il a dit qu'il ne pouvait rien faire. Il n'écoutait pas ce que mon voisin disait. Il lui coupait la parole. Mon voisin essayait de finir ses phrases sans pouvoir se faire entendre.» Ensuite, «il nous a juste donné un numéro de téléphone à appeler pour mettre fin à la discussion», explique la cliente. Selon elle, c'est bien l'appel à ce numéro qui, quelques jours plus tard, a permis de régler son souci.

Le chef du Swisscom shop de Bulle a dénoncé à sa hiérarchie l'intervention de Sébastien Perriard qui, d'après lui, se serait montré excessivement virulent dans le magasin. Le technicien aurait notamment fait allusion à un article de «20 minutes» ↗, paru en mai 2025, intitulé «Je n'enverrais pas ma grand-mère seule chez Swisscom». Cette publication dénonçait des pratiques discutables dans les magasins Swisscom. Le technicien affirme toutefois qu'il ne connaissait pas cet article. Il relève aussi la présence d'avis Google critiques au sujet du magasin de Bulle, déposés avant l'incident du 29 janvier.

La lettre de licenciement affirme néanmoins ceci: «Après analyse de la situation et auditions de témoins supplémentaires, nous vous informons de ce qui suit. En raison du comportement que vous avez adopté vis-à-vis du Shop Manager lors de votre visite au Swisscom Shop de Bulle le 29 janvier 2026, nous mettons fin à votre contrat de travail avec effet au 31 août 2026.»

Le technicien viré de Swisscom conteste son licenciement. Il estime que sa version des faits, étayée par les témoignages de sa compagne et de sa voisine, n'a pas pesé lourd face aux affirmations du chef du magasin de Bulle, appuyé de son côté par deux collaboratrices. Il a soumis son dossier au Tribunal des prud'hommes de

l'arrondissement de la Sarine, à Granges-Paccot, qui a programmé une audience le 3 novembre. La direction de l'opérateur ne souhaite pas commenter la situation: «Dans la mesure où cette affaire fait actuellement l'objet d'une procédure judiciaire en cours, Swisscom ne commentera pas le dossier ni les questions qui y sont liées», déclare le porte-parole Christian Neuhaus.

L'appui du syndicat Syndicom

En vue de sa démarche en justice, Sébastien Perriard a obtenu l'appui du syndicat Syndicom. Ce dernier ne s'exprime pas publiquement sur l'affaire. Mais son argumentation juridique porte sur un «licenciement abusif». Le syndicat a d'abord demandé la réintégration du technicien, sans succès. Il réclame à Swisscom une indemnité équivalente à six mois de salaire.

Sébastien Perriard peine à comprendre qu'un couperet aussi brutal soit tombé. Selon l'argumentation développée devant la justice et l'examen du dossier par les juristes de Syndicom, le technicien a travaillé 38 ans chez Swisscom «sans faire l'objet du moindre avertissement, de la moindre mise en garde ou de la moindre sanction disciplinaire». Son parcours professionnel est décrit comme «irréprochable». Toujours selon cette argumentation, la réalité de l'incident au Swisscom Shop peut se résumer par l'expression «parole contre parole»: les deux témoins du technicien licencié contredisent les deux collaboratrices du chef de la boutique Swisscom.

Selon l'argumentaire juridique, «les déclarations recueillies ne permettent ainsi pas d'établir, avec un degré de vraisemblance prépondérante, que le requérant aurait tenu les propos qui lui sont imputés ou qu'il aurait adopté un comportement contraire à ses obligations contractuelles.»

Un «licenciement abusif» contesté

En vue de l'audience au Tribunal des prud'hommes, Sébastien Perriard et Syndicom affirment que le licenciement repose essen-

tiellement sur des «accusations contestées, qui n'ont pas pu être objectivement établies à l'issue de l'enquête interne. En l'absence d'indices sérieux et concordants permettant de retenir les faits reprochés, Swisscom ne disposait pas d'un motif objectif justifiant la résiliation des rapports de travail.»

Dans une lettre datée du 7 août dernier, Sébastien Perriard s'est adressé directement au CEO (directeur général) de Swisscom, Christoph Aeschlimann. Il plaide pour que «cet incident soit réétudié et que je puisse retourner à ma place de travail», avant d'ajouter: «En tant qu'employeur, Swisscom doit pleinement assumer sa responsabilité sociale: pour les collaborateurs plus âgés, une obligation de diligence accrue s'applique, ce qui n'a pas été le cas ici. Un tel incident ne doit pas conduire à un licenciement.» La réponse des Ressources humaines de Swisscom est tombée sèchement le 3 septembre: «Nous avons appris qu'une procédure civile est en cours. Dès lors, nous laissons la justice effectuer son travail.»

NEWSLETTER

«L'actualité en bref, le soir»
Chaque soir, retrouvez notre sélection de ce qui fait l'actualité dans votre canton, en Suisse et dans le monde.
Autres newsletters

Inscrit

Philippe Maspoli est journaliste généraliste et enquêteur à la rubrique vaudoise. Il a travaillé dans le domaine du journalisme local, a été responsable des rédactions régionales et a suivi les affaires judiciaires. Il se consacre actuellement à tous les sujets qui touchent les gens dans leur vie quotidienne.
Plus d'infos
𝕏 @PhilippeMas

Vous avez trouvé une erreur? Merci de nous la signaler.

21 commentaires