



Réunion Ordinaire du CE France Telecom DT Ouest Du 12 septembre 2007

Etaient présents :

Pour la Direction :

Philippe MAURICE, Président du CE
Mario PETRICOLA (DRH)
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires :

Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)
Alain CHAZAL (CGT) en remplacement de Jean Bernard PIGNON (CGT)
Martine GUENEUGUES (CGT)
Claudine CHEFSON (CGT)
Daniel GILLARD (CGT)
Jacques FEREOL (CGT)
Daniel GATE, Trésorier adjoint (CGT)
Claude BARGAIN (SUD) en remplacement de Dominique LESEIGNEUR (SUD)
Marie SCHOELINCK (SUD)
Dominique CHASLE (SUD)
Thierry LELIEVRE, Trésorier (SUD)
Bertrand CUVELIER (SUD)
Christian FOURNIER (SUD)
Franck BEAUMONT (CFDT) en remplacement de Bernard LE MEHAUTE (CFDT)
Marie Pascale SAUPIN (CFDT)
Joël MARTIN (CFDT) en remplacement de Chantal ROCHOUX (CFDT)
Joël BARBU (CFDT) en remplacement de Catherine FREHEL (CFDT)
Jean Marc CHIRON (CFDT)

Membres suppléants :

Fabrice JOLYS (CGT)
Chantal CUISNIER (CGT)
Nadine PLESSE (CGT)
Micheline FOUCHE (CGT)
Christian CORNUAILLE (CGT)
Jean Luc PIOGER (SUD)
Anne KERSALE (SUD)
Mireille VIVIER (CFDT)
Franck BESNARD (CFDT)

Représentants syndicaux:

Guy JOURDEN (CGT)
François PRENEAU (SUD)
Nathalie LE HIR (CFDT)
Jean-Michel MARTIN (FO)
Claude ANDRE (UNSA)
Xavier GRIMAUULT (CFTC)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 12 septembre 2007 de 9 heures 40 à 13 heures 30 dans les bâtiments du siège de la Direction Territoriale Ouest (suite du CE ordinaire du 30 août 2007).

L'ordre du jour était le suivant :

- 12) Information sur le rapport trimestriel sur l'activité (T2) et comparatif avec le T1
- 13) Suite de l'information-consultation sur les règlements intérieurs des Unités : remise aux élus des avis des CHSCT concernés et demande d'avis
- 14) Suite de l'information sur les bilans HSCT 2006 des UO et avis émis par les CHSCT concernés
- 15) Informations sur le rapport de gestion de la restauration sur le périmètre DT Ouest
- 16) Information sur l'audit en cours sur le fonctionnement du CE

Bernard ELIOT indique que, pour la délégation CGT, les élus titulaires présents sont : Mmes CHEFSON et GUENEUGUES, MM. ELIOT, FEREOL, GILLARD, GATE ; M. PIGNON, excusé, est remplacé par M. CHAZAL. Pour les élus CGT suppléants, Mmes CUISNIER, PLESSE et FOUCHE ainsi que MM. CORNUAILLE et JOLYS sont présents ; Mme ROUSSEAU est excusée. M. JOURDEN, représentant syndical CGT, est présent.

Pour la délégation SUD, les élus titulaires présents sont : Mme SCHOELINCK, MM. CHASLE, LELIEVRE, CUVELIER et FOURNIER ; M. LESEIGNEUR, excusé, est remplacé par M. BARGAIN ; pour les élus SUD suppléants, Mme KERSALE et M. PIOGER sont présents ; Mme LE BLOA et MM. LIEVRE et BLANCHARD sont excusés. M. PRENEAU, représentant syndical SUD, est présent.

Pour la délégation CFDT, les élus titulaires présents sont Mme SAUPIN et M. CHIRON ; M. LE MEHAUTE excusé, est remplacé par M. BEAUMONT ; Mmes FREHEL et ROCHOUX, excusées, sont respectivement remplacées par MM. BARBU et MARTIN. Pour les élus CFDT suppléants, Mme VIVIER et M. BESNARD sont présents. Mme LE HIR, représentante syndicale CFDT, est présente.

M. ANDRE, représentant syndical de l'UNSA, ainsi que M. MARTIN, représentant syndical FO, M. GRIMAULT, représentant syndical CFTC, et M. CHAPALAIN, représentant syndical CGC, sont présents.

Philippe MAURICE indique qu'en l'absence de Catherine JACOLOT, indisponible ce matin, il assurera la présidence du CE, qui s'inscrit dans la suite de celui du 30 août 2007. Il donne la parole à Bernard ELIOT, pour qu'il procède à l'appel des présents.

Bernard ELIOT procède à l'appel des présents

Le Président propose de poursuivre l'ordre du jour de la séance du 30 août 2007, c'est-à-dire l'examen des points 12 à 16. Il constate qu'un élément relatif au point 12 n'a pas été diffusé ; il s'agit d'un tableau récapitulatif des résultats du 2^{ème} trimestre 2007. Il sera distribué en séance.

Le Président rappelle que suite aux reports successifs de la présentation du T1, il a été décidé d'opter pour une présentation commune aux T1 et T2 2007 lors du CE du 30 août 2007. Pour ce faire, il donne la parole à Thierry CUNIT, responsable de la performance pour la DT Ouest, qui aura désormais en charge cette présentation trimestrielle sur l'activité.

Point 12 - Information sur le rapport trimestriel sur l'activité (T2) et comparatif avec le T1

En présence de Thierry CUNIT.

Le Président rappelle que le seul *pro forma* diffusé dans tous les CE est celui qui est remis ce jour en séance : il récapitule un certain nombre d'indicateurs de performance reflétant l'état de la santé de l'entreprise (business, ventes, qualité de service et efficacité). La DT Ouest a choisi de compléter ces tableaux et de communiquer des informations supplémentaires relatives à la concurrence, la réglementation etc., allant ainsi au-delà de ce qui est prévu en termes de présentation.

Aspects réglementaires

Thierry CUNIT informe qu'au premier trimestre 2007, l'ARCEP a lancé un appel à candidatures pour la 4^{ème} licence mobile au prix de 619 M €. Les candidats avaient jusqu'au 31 juillet pour déposer leur dossier de candidature, avec obligation de couvrir au moins un quart du territoire. FREE a déposé sa candidature et le choix du régulateur sera connu en février 2008.

Ceci conduit France Télécom à constater que FREE se lance dans la même stratégie d'opérateur intégré. A cet égard, le Groupe doit conserver une longueur d'avance sur ce concurrent dont l'objectif est de répliquer dans l'activité Mobile les recettes de son succès dans l'Internet.

En mars 2007, l'ARCEP a exigé que les opérateurs mobiles demandent à leurs nouveaux clients s'ils souhaitent ou non figurer dans les annuaires : les réponses des nouveaux clients interrogés doivent être consignées dans un souci de traçabilité.

Par ailleurs, le CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel) a organisé une consultation publique sur la TMP (Télévision Mobile Personnelle) : un certain nombre de réponses ont été analysées et un calendrier a été diffusé, les candidatures étant à déposer pour le mois d'octobre 2007 ; l'objectif est de désigner une quinzaine de chaînes – notamment dans la perspective des Jeux Olympiques de Pékin. Il s'agit là d'un exemple du rapprochement entre les secteurs d'activités des télécoms et de l'audiovisuel et de la stratégie entre opérateurs et diffuseurs de programmes. Le CSA devrait lancer un appel à candidatures pour des chaînes en haute définition.

Aspects relatifs à la concurrence

Neuf Cegetel :

On note, au premier trimestre 2007, le lancement de la nouvelle Neuf Box, qui se veut « simple et technologique » et est présentée comme la « centrale multimédia du foyer », avec un serveur d'impression et de stockage de données. La stratégie de croissance dans l'internet est ambitieuse (40 %). Tous ces exemples démontrent que les concurrents de France Télécom sont dynamiques, ambitieux et qu'ils le challengent en permanence.

Il convient également de noter l'existence d'une nouvelle charte de relation client intitulée « Neuf s'engage » ; elle porte notamment sur la mise en service, l'assistance, la sécurité, les offres, ce qui traduit une stratégie orientée vers la satisfaction client.

Neuf Cegetel lance par ailleurs :

- son offre par fibre optique à Paris, avec un potentiel de 55 000 logements raccordables ; avant Paris, Pau a été ville test, suite au rachat de sociétés de fibre optique.
- L'offre Twin, sans abonnement et sans engagement, qui permet, en WIFI depuis le mobile, d'utiliser une ligne fixe IP ; il s'agit là d'une illustration d'offres commerciales convergentes.

SFR

SFR a racheté les activités France de Télé 2 et affiche une stratégie musicale, visant à faire de son site Internet la première plate-forme de téléchargement de musique en France (un partenariat a été passé à cette fin avec La Cigale).

SFR a expérimenté le paiement par téléphone mobile à Strasbourg, expérimentation déjà menée par France Télécom sur Caen en 2005-2006. L'enjeu de cette initiative pour le Groupe est un grand chantier de spécification et de normalisation d'une solution européenne de paiement par mobile. Ceci a été lancé en partenariat avec les opérateurs de téléphonie mobile et les grands groupes bancaires français.

Le Président insiste sur le fait que, par le biais de la stratégie affichée aujourd'hui, ce petit terminal devient l'objet à tout faire, l'élément indispensable. Ceci ne peut fonctionner que grâce à des accords avec les banques et avec les concurrents de France Télécom.

Thierry CUNIT poursuit sa présentation relative à SFR qui a lancé, fin avril, l'offre Happy Zone + ADSL, qui permet de téléphoner en illimité vers les numéros fixes métropolitains avec son mobile depuis son domicile et autour de chez soi, avec l'option ADSL. Enfin, en mai, SFR a annoncé le lancement de son offre 3G+.

FREE

FREE accuse France Télécom d'avoir freiné son développement dans l'internet haut débit entre 1999 et 2005 et lui réclame à ce titre une provision de 500 M € ; FREE estime en effet à 2,4 milliards d'euros sa perte de chiffre d'affaires durant cette période. Le Groupe France Télécom répondra en septembre/octobre.

Après avoir annoncé des investissements à hauteur de 300 M€ dans la fibre optique, FREE les a baissés de moitié. En parallèle, il annonce le lancement de son offre commerciale à 29,99€. Enfin, FREE a posé sa candidature pour la licence 3G.

Au 30 juin, FREE comptait 2,6 millions de clients ; sa part de marché sur les nouveaux abonnés ADSL a gagné quasiment 5 points.

François PRENEAU évoque l'interview de Didier LOMBARD dans la presse locale, dans laquelle il annonce qu'il n'y aura pas « l'ADSL des champs et la fibre des villes ». Il aimerait savoir comment ceci se traduira concrètement au niveau de la DT Ouest et si celle-ci a déjà pris des engagements en ce sens.

Le Président n'a pas eu connaissance de l'article auquel il est fait référence. Il précise que le vœu de France Télécom est de déployer le haut débit – le plan « haut-débit pour tous » a été mené à bien, même si un faible pourcentage du territoire n'est pas encore couvert.

En revanche, en ce qui concerne la fibre, des investissements seront réalisés progressivement. La stratégie de France Télécom est plus ambitieuse que celle de FREE qui fait un peu marche arrière en la matière et le déploiement se poursuivra dans de nouvelles villes.

Le Président ajoute que la stratégie à long terme est bien celle que François PRENEAU a décrite, mais selon des plans dépendant de la capacité d'investissement de France Télécom et des attentes des clients. La stratégie de France Télécom va clairement vers la mise en œuvre du déploiement de la fibre et d'un ADSL de plus en plus performant.

François PRENEAU demande si la communication du Président est déjà traduite en termes d'engagements ou de projets à court terme en ce qui concerne la fibre, au niveau local.

Le Président fait remarquer que le déploiement de l'ADSL a déjà donné satisfaction, dans le cadre du plan « haut débit pour tous » qui se termine.

En ce qui concerne la fibre, il ne peut pas communiquer à la place de la Direction de France Télécom car il y aura une communication structurée relative aux nouvelles villes ciblées, mais il a toutefois bon espoir de pouvoir communiquer au sein de la DT Ouest.

Guy JOURDEN pense que la question est davantage de savoir comment France Télécom s'intégrera dans le plan Bretagne Numérique. Il demande à cet égard qui aura en charge la construction du réseau.

Le Président n'est pas en mesure d'apporter une réponse détaillée aujourd'hui ; le plan Bretagne 2.0 est à horizon 2012-2015. Il correspond à l'affichage très clair d'une stratégie du Conseil Régional de Bretagne et le cahier des charges précis n'est pas encore connu. L'entreprise entretient certes des relations fréquentes avec le Conseil Régional de Bretagne, mais il est encore trop tôt pour parler du déploiement de ce plan. En tant qu'opérateur de services, France Télécom n'a de cesse de lui rappeler quels sont ses offres et ses catalogues et en quoi ces derniers peuvent répondre aux attentes des habitants de la région. Cet échange a bien lieu, mais pas dans le cadre précis d'une implémentation d'un plan en Bretagne.

Le Président cite enfin le pôle Images et Réseaux, qui est sous l'égide du Conseil Régional et dont France Télécom assure la présidence, ce qui témoigne de sa position privilégiée dans le cadre d'échanges relatifs à d'éventuels projets futurs.

Bouygues Télécom

Thierry CUNIT informe que ce concurrent ouvre discrètement son réseau 3G et 3G+. Il y a toujours des rumeurs sur la vente, par le Groupe, de sa filiale Bouygues Télécoms.

Darty

Après le lancement de sa Darty Box, il compterait 40 000 clients à fin mars 2007 et en vise 170 000 clients pour la fin de l'année.

Aspects liés aux performances des unités

Thierry CUNIT commente le taux de pénétration du marché mobile par région. Il s'élève à 82,7 % au niveau national, tous opérateurs confondus, y compris les MVNO. Par rapport à ce taux national, la Bretagne et les Pays de la Loire sont en retrait, malgré une progression par rapport à décembre 2006 : 61,9 % en Bretagne contre 64,9 % à fin juin 2007, soit une progression de 3 points. Avec 66,2 %, les Pays de la Loire affichent une progression en ligne avec la progression nationale (1,1 %).

Au niveau national, les MVNO progressent en termes de nombre de clients : 2 millions à fin juin, atteignant 3,8 % de parts de marchés, soit une progression de 1 % par rapport à décembre 2006.

Le Président ignore pourquoi la Corse est à 102,2 %.

La part des MVNO est importante car, du point de vue de l'ARCEP, cette progression de 4 points de parts de marché résulte d'un combat mené depuis des mois.

En tant qu'opérateur réseau, France Télécom a bien évidemment à cœur de récupérer les partenariats avec les MVNO, dans le cadre d'accords avec le réseau Orange.

François PRENEAU demande si des éléments relatifs à la présence de Breizh Mobile dans la région sont disponibles.

Le Président répond qu'il est difficile de connaître ces parts de marché : Breizh Mobile fait partie du Groupe Omer Télécom. Les sources communiquées par les médias ne sont pas vérifiées. Omer Mobile progresse certes et après un engouement lié à la notion d'intégration régionale, il semblerait que l'on entende moins parler de Breizh Mobile dans les boutiques.

Résultats France au 30 juin 2007

Thierry CUNIT énumère les chiffres relatifs aux principaux parcs clients :

- plus de 4 millions de Live Box installées ;
- 6,6 millions de clients ADSL ;
- 3 millions de clients en VoIP ;
- 837 000 clients Orange TV ;
- plus de 23 millions de clients Mobile ;
- plus de 5 millions de clients Mobile haut débit ;
- 300 000 clients UNIK.

Résultats des unités opérationnelles

Thierry CUNIT se propose de détailler les principaux indicateurs de performance des deux AD.

On note une très bonne dynamique commerciale des AD durant le S1, illustrée par :

- le nombre de placements et de services :
 - en Bretagne, on note une progression entre T1 et T2, avec un R/O (Réalisé/Objectif) supérieur à 100 % ;
 - Il en est de même en Pays de la Loire, malgré une petite baisse de performance au T2 mais globalement, sur le périmètre de la DT Ouest, la bonne performance est stabilisée au S1.
- Le KPI valeur qui résulte du nombre de placements et du mix valeur/offre :
 - Avec un R/O de 142 % au T2, la Bretagne affiche une forte progression (123 % au T1) ;
 - Cet indicateur est également à la hausse pour le T2 en Pays de la Loire, avec 129 % contre 120 % au T1.
- L'atteinte des KPIs ventes qui mesure la performance des ventes par nature d'offres de services
 - au T1, 13 indicateurs sur 13 ont été atteints par les 2 AD ;
 - au T2 en Bretagne, 12 KPI ont été atteints sur 13 (CA Accessoires non atteint) ;

- au T2 en Pays de la Loire, 11 indicateurs sur 13 ont été atteints (CA Accessoires et TV non atteints).

L'AVS

On constate une bonne dynamique commerciale avec de bons résultats de ventes sur les deux marchés Résidentiels et Professionnels

- Commercialisation des offres R :
 - au T1, 13 KPIs/13 sont atteints, avec un R/O de 155 % ;
 - au T2, 10 KPIs/13 sont atteints, ce qui explique la baisse du R/O à 113 %.
- Commercialisation des offres P :
 - au T1, la performance est satisfaisante, avec un R/O de 124 % ;
 - il en est de même au T2, avec un R/O de 117 %.

Thierry CUNIT insiste sur le fait que ces bons résultats sont à pondérer par rapport à des flux d'appels inférieurs aux prévisions, notamment sur le marché Pro où l'écart entre les flux prévus et les flux enregistrés est d'environ 15 %.

L'AVS suit également le niveau de satisfaction des clients R et P.

- La satisfaction des clients R (savoir-faire et savoir-être) a progressé au T1 où le R/O est de 101 %
- En revanche, la satisfaction des clients P est à améliorer, le R/O étant de 93 %, notamment en raison de la qualité des réponses apportées jugée insuffisante.

En termes de back-office, un plan d'action mené au sein de l'AVS a permis de retrouver :

- une qualité de traitement des réclamations ;
- une bonne qualité globale du traitement des mails.

Guy JOURDEN aimerait savoir en quoi consistait ce plan d'action.

Thierry CUNIT répond que ce plan comportait des actions managériales, de développement des compétences, une campagne d'animation des résultats et une diminution des flux (10 % des flux ayant été traités par le 1014 en avril).

Guy JOURDEN évoque la suppression de réclamations.

Le Président rappelle que ce point a déjà fait l'objet d'une discussion en présence de Régis DELIERE. Le crash programme pour diminuer le nombre de réclamations n'a pas été reproduit ; il s'agit actuellement de traiter les flux au fil de l'eau.

L'AE

Thierry CUNIT indique que son principal indicateur est le CAS (Chiffre d'Affaires Signé). Ce dernier est supérieur à l'objectif, avec un R/O de 102 %.

Le CAS se compose de différentes briques (offres et services).

Le mix de la performance du CAS par brique est le suivant :

- la brique Stratégique (intégration, services, nomadisme) affiche une bonne performance, avec un R/O de 119 % ;
- la brique des Fondamentaux (voix fixe, fidélisation mobile) est en revanche en retrait, avec un R/O de 89 %.

Thierry CUNIT attire l'attention sur le fait que de belles affaires ont été signées au cours du semestre dans des secteurs d'activités différents.

Sur l'AE, on note une baisse du niveau de satisfaction client sur le semestre. En effet, l'objectif de l'IMSC Excellence Globale n'est pas atteint, le résultat semestriel est de 28 % pour un objectif de 34,5 %.

Un plan d'action a été défini pour améliorer la satisfaction des clients au cours du S2. Il vise à :

- mieux requalifier la liste des contacts clients dans la base clients ;
- réaliser un traçage plus formalisé des attentes des clients ;
- mener une action de contrôle et d'explication de la première facture (sur le marché des grandes entreprises).

L'UAT Ouest

La qualité de service des flux prioritaires (SU, Internet KO et contrats d'assistance) est satisfaisante sur le T1 et le T2, avec un R/O supérieur à 100 %.

La satisfaction client est un des points forts de l'UAT. La performance globale des six indicateurs mesurant la satisfaction client est conforme à l'objectif, notamment pour le SCORTAC (écoute, clarté des explications données, traitement de la demande).

Par ailleurs, le taux d'utilisation du script SAUIKO a nettement progressé, atteignant un R/O de 92 % au T2, contre 64 % au T1.

Les UI

La qualité de service sur le SAV est mesurée par le taux de respect de la garantie du temps de rétablissement sur le marché grand public. Pour un objectif de 65 %, cet indicateur a atteint une performance mensuelle de 67 % sur les deux UI à fin juin. La DIDR suivait cet indicateur à la semaine sur une périodicité inférieure au mois : au S1 la Bretagne a atteint l'objectif 19 fois et les Pays de la Loire 22 fois, ce qui représente une bonne performance.

En termes de production, il convient de différencier les marchés Entreprises et les marchés Grand Public. Par rapport à un objectif de 85 %, le taux de respect des dates contractuelles sur marché E fait état d'une très bonne performance en Bretagne comme en Pays de la Loire.

En revanche, sur le marché Grand Public, par rapport à l'indicateur de production des offres en moins de huit jours, on note une contre-performance.

Sur les UI, la satisfaction clients est mesurée par le SCORTIC. L'objectif diffère légèrement entre la Bretagne et les Pays de la Loire mais il est globalement atteint sur les deux UI.

Enfin, le chiffre d'affaires des prestations facturées aux clients à fin juin est de 7,3M €, en ligne avec l'objectif semestriel de 7,1 M€.

Le Challenge Simplicity

Sur un total de 22 000 idées déposées, 2 200 l'ont été par la DTO qui se place ainsi au 3^{ème} rang des DT de France. L'objectif d'une idée pour dix collaborateurs a été largement dépassé, atteignant trois idées pour dix collaborateurs.

Thierry CUNIT présente ensuite la répartition de ces 2 200 idées déposées par UO : l'UAT arrive en tête avec plus de 650 idées, suivie par l'AVS et l'UI Pays de la Loire.

Bernard ELIOT demande ce que sont devenues ces idées.

Thierry CUNIT explique que 10 000 idées ont été expertisées. Des talents ont été valorisés au sein de la DT Ouest :

- des clips vidéo ont été mis en ligne sur le site national ;
- l'UAT Ouest et l'AVSC OA, qui sont arrivées en première position en France en nombre d'idées déposées, ont été remarquées ;
- 30 idClic ont été présélectionnées sur la première tranche des 10 000 premières idées déposées ;
- 3 trophées nationaux ont été décernés le 26 juin (meilleure idée individuelle, meilleure idée collective, prix spécial Talents, ce dernier ayant été obtenu par l'UPR Ouest).

Les étapes suivantes seront :

- la sélection des idées au sein de la DT Ouest ;
- la sélection dans les UOs des idées à déployer localement sous forme de projets ;
- le début de la mise en oeuvre des projets correspondants.

Le Président attire l'attention sur le fait que l'entreprise insiste beaucoup sur les trophées car il s'agit d'un challenge, mais elle s'intéresse avant tout à la démarche qui se caractérise par le management par l'innovation, le fait de donner à chacun la possibilité de s'exprimer pour améliorer un processus, l'ergonomie, une offre, un service, le fait de mettre en oeuvre ces différentes idées. Aujourd'hui, on se situe encore dans la phase d'analyse : des experts nationaux examinent les différentes idées.

Il est maintenant demandé aux initiateurs d'idées de poursuivre avec l'assistance d'un soutien au niveau national pour qu'au final, l'idée soit ou définitivement classée ou implémentée. La Direction estime possible, qu'en fin d'année, au moins 10 % des idées présentées par les salariés de la DTO soient implémentées.

Le Président souligne l'importance de ce Challenge Simplicité et de l'outil Id clic qui doivent devenir une sorte de fil conducteur des innovations à venir. A cet égard, une personne de la DT Ouest a déposé plus de 60 idées.

Le Président propose, à l'occasion de la présentation du prochain rapport trimestriel, de faire une information sur l'implémentation de ces idées.

Dominique CHASLE revient sur l'activité au S1 2007 : chacun peut constater qu'aujourd'hui, tous les postes sont au vert. Selon lui, il s'agit d'un dossier des paradoxes car derrière ces résultats, on note une pression de plus en plus forte sur les salariés des unités commerciales ou techniques (outils de surveillance, flicage, demande de revenir sur les heures supplémentaires dans les agences, sur les repos de cycles, placements surveillés à l'heure dans les boutiques). Dominique CHASLE ne comprend pas pourquoi maintenir cette pression sur les salariés, eu égard aux résultats qui viennent d'être exposés.

Parallèlement à ces résultats positifs, une vraie souffrance au travail se développe, le stress gagne du terrain et de plus en plus de salariés sont en arrêt maladie. Telle est la réalité des choses.

Les élus demandent donc à la Direction de relâcher la pression, qui est inutile lorsque les objectifs sont atteints à 150 %.

Le Président répond que les résultats ne sont pas au vert partout, mais principalement dans le domaine commercial où ils sont bien situés par rapport à l'objectif et par rapport au niveau national. Il insiste sur le fait que ce sont les résultats du travail de tous les salariés.

Le Président ne pense pas pour autant qu'il faille dire que les résultats sont explosés : ils sont en ligne avec le plan Next mais ils ne sont pas fortement supérieurs aux attentes et il est préférable d'avoir cette position plutôt que d'avoir des indicateurs en rouge. L'entreprise est bien positionnée et doit continuer en ce sens : ce qui est acquis pour le S1 n'est pas acquis pour l'année. En effet, l'entreprise France Télécom n'est pas seule, elle a des concurrents. Le Président en veut pour preuve le fait que l'offre Unik, lancée en octobre, est déjà suivie d'offres analogues proposées par les concurrents. Si France Télécom est dépassée dans la mise en œuvre de cette offre convergente, personne ne retiendra que c'est elle qui en a eu l'idée en premier. Il n'y a donc pas de temps à perdre ni de pression à décélérer. Il reste à espérer que les résultats seront également au vert en fin d'année.

Franck BESNARD évoque le Challenge Simplicité et s'étonne que la remise des trophées intervienne avant même que les idées sélectionnées aient pu montrer leur valeur.

Le Président l'admet. Toutefois, il faut garder à l'esprit le fait que certaines idées retenues seront peut-être arrêtées avant l'expérimentation. Il insiste sur le fait qu'un réseau d'experts conséquent a étudié ces idées et a donné son go pour la remise de trophées. Dans bon nombre de challenges, on retrouve cette part d'initiative et de spontanéité lors du dépôt de l'idée et le résultat n'est pas toujours à la hauteur de l'attente des experts qui l'ont validée.

L'important est que ce challenge redonne vie au management de l'innovation salariée, pour faire en sorte que tous soient acteurs de l'innovation.

Le Président précise que France Télécom est en relation avec d'autres entreprises qui mettent en œuvre des process pour stimuler l'innovation parmi les salariés, notamment la SNCF ; après deux ou trois ans d'efforts, elle a la prétention d'avoir deux idées pour dix salariés. Le fait de viser trois idées pour dix salariés dès le premier challenge montre la volonté de France Télécom de s'améliorer à tous niveaux.

Sa plus grande crainte est que l'entreprise déçoive des salariés en n'implémentant pas les idées déposées.

Alain CHAZAL suggère que la Direction écoute aussi les idées des organisations syndicales et des élus du personnel.

En ce qui concerne les performances au niveau des AD Bretagne et Pays de la Loire, il partage le discours de Dominique CHASLE sur le fait que tous les indicateurs sont au vert. A cet égard, il qualifie les commentaires de la Direction de dithyrambiques en la matière lorsqu'elle évoque la très bonne dynamique commerciale, la très bonne qualité de la relation client et l'excellente performance de l'AD au T2.

Alain CHAZAL marque par ailleurs son étonnement face à une entreprise qui est en capacité de communiquer des chiffres aussi élogieux et qui n'a pas hésité à fermer quatre boutiques – dont les vendeurs ont contribué à atteindre cette performance. Il note également la précision des données communiquées, alors que l'entreprise n'a pas été en mesure de fournir les chiffres, boutiques par boutiques, aux experts du CE.

Enfin, ces éléments de performance dénotent dans la politique managériale menée dans les boutiques, par le stress, où l'on n'hésite pas à menacer les gens de les déplacer si leur chiffre d'affaires personnel n'est pas réalisé. Selon Alain CHAZAL, si une entreprise est en capacité de communiquer de tels chiffres au niveau des AD, la ligne managériale doit revoir sa gestion du personnel.

Le Président ne voit pas à quels chiffres précis il est fait allusion ; les chiffres communiqués aujourd'hui l'ont toujours été et il ne s'agit pas de chiffres par boutique, permettant de comparer ces dernières entre elles.

En revanche, il faut admettre que les résultats des deux AD sont bons et le Président félicite toutes les personnes qui y ont contribué.

Il est important que les accueils de France Télécom proposent des offres qui correspondent aux attentes du client. Après, il convient d'examiner ce qui se passe dans la durée : c'est ce que propose cette photographie trimestrielle et il espère que, dans trois mois, les résultats seront toujours aussi intéressants à présenter.

Selon Daniel GATE, la profusion d'idées des salariés peut aussi être la preuve que les choses ne vont pas si bien que cela dans l'entreprise.

Pour en revenir au marché de l'ADSL et plus particulièrement sur la captation des nouveaux clients, la Direction a annoncé que Free avait gagné 25 % de nouveaux clients au T2. Daniel GATE aimerait connaître les chiffres de captation d'Orange sur Internet et ceux de la DT Ouest.

Daniel GATE se demande en outre si Orange France Télécom peut se satisfaire de 300 000 clients UNIK.

Enfin, il aimerait savoir si la Direction connaît les modèles de contrats assistance vendus aux clients sur le périmètre de la DT.

Le Président estime que l'entreprise peut se satisfaire de 300 000 clients UNIK à fin juin 2007 mais bien sûr pas en fin d'année 2007. Il rappelle qu'il y en avait 80 000 à fin 2006, ce qui traduit une réelle montée en puissance de cette offre, qu'il convient de poursuivre. Par ailleurs, cette offre a été proposée en octobre 2006 et France Télécom n'a pas une année d'avance sur ces concurrents dans ce domaine.

En ce qui concerne l'ADSL, Thierry CUNIT fait savoir que le parc est un peu supérieur au niveau démographique. Le poids représente 11,4 % du national, soit 750 000. Il n'est pas en mesure de communiquer les chiffres de la progression ni de la captation de parts de marché.

Le Président complète que historiquement dans l'Ouest, France Télécom occupe une position forte en termes de parts de marché en ce qui concerne ex-Wanadoo.

Daniel GATE réplique que la progression de flux ne correspond pas du tout au niveau de parc, d'où l'intérêt de connaître la progression d'Orange.

Selon le Président, les chiffres demandés peuvent être reconstitués en comparant le nombre d'abonnés ADSL fin 2006 et le nombre actuel.

Daniel GATE fait remarquer que ces chiffres lui donneront bien la croissance mais pas la part de marché par rapport aux opérateurs globaux.

Le Président répond que contrairement au marché des mobiles, pour lequel l'ARCEP communique une situation globale (nombre d'abonnés mobile tous opérateurs confondus) qui permet d'en déduire les abonnés mobile Orange, l'équivalent en ce qui concerne l'ADSL n'est pas disponible immédiatement.

Le Président précise par ailleurs que France Télécom reste majoritaire en termes de parts de marché pour ce qui concerne l'Internet.

Joël BARBU pense que si les résultats commerciaux sont en progression, ce n'est pas le cas des résultats techniques. Il aimerait connaître le nombre d'heures produites par les agents de France Télécom et par les entreprises sous-traitantes.

Enfin, il demande s'il serait possible d'avoir, en CE, une présentation du résultat des écoutes internes.

Le Président indique que la Direction regardera comment communiquer les informations relatives à la sous-traitance.

Pour ce qui concerne les écoutes salariées, il informe que les résultats seront communiqués au CODIR de la DT Ouest lundi prochain. L'analyse est donc en cours et la Direction réfléchira à la présentation qui pourra en être faite en CE.

Nathalie LE HIR aimerait savoir comment s'explique la baisse du taux de satisfaction des clients de l'AEOA.

Thierry CUNIT répond qu'il conviendra de qualifier des contacts clients. Certains d'entre eux se plaignent que l'on ne répond pas suffisamment à leurs attentes, qui varient d'un secteur d'activités à l'autre. Enfin, il semble que la facture engendre toujours beaucoup d'insatisfaction.

Nathalie LE HIR note que ces éléments ne sont pas nouveaux.

Thierry CUNIT explique qu'il y a eu une dégradation de la performance de l'indicateur au cours du semestre. Il a fallu ensuite comprendre pourquoi, ce qui a donné lieu à un travail d'identification et à l'élaboration d'un plan d'action.

Selon Franck BESNARD, en ce qui concerne le quotidien des vendeurs en AE, les déploiements se passent très mal, ce qui n'apparaît pas dans les indicateurs. Il lui semble qu'il y a un décalage entre la perception des vendeurs et ce qui ressort des chiffres présentés.

Le Président lui demande de préciser son intervention. Il croit comprendre que les indicateurs présentés aujourd'hui ne reflètent pas la perception qu'ont les vendeurs de la satisfaction client.

Franck BESNARD parlait plutôt de déploiement : après la vente, les choses se passent généralement mal. Il se demande par conséquent si la Direction a une perception de ce qui est exprimé quotidiennement par les vendeurs. Dans le cas contraire, cela signifie qu'il manque un indicateur permettant de le mesurer.

Le Président fait remarquer que les processus de déploiement intègrent des tableaux de bord qui permettent aux RLP (responsables locaux de process) d'analyser et de piloter les actions des UI et de l'AE. De plus, les revues de processus mettent en évidence des faiblesses éventuelles et donc des plans d'actions correctifs pour y remédier. Ceci ne figure toutefois pas dans l'état remis aujourd'hui aux élus du CE.

Enfin, le Président fait savoir que la Direction a bien connaissance de difficultés de déploiement. Néanmoins, ceci n'apparaît pas dans l'extrait présenté ici, qui ne regroupe pas tous les indicateurs associés à tous les processus. Il assure que des plans d'action sont en cours entre les deux UI et l'AE pour faciliter ces déploiements. Il s'agit notamment d'étoffer des compétences du côté des UI.

Mireille VIVIER aimerait savoir combien de temps sera nécessaire pour répondre aux personnes ayant déposé des idées sur la DT Ouest.

Le Président espère avoir répondu à toutes les idées au cours du deuxième semestre 2007. Actuellement, des correspondants innovation effectuent ce travail de fourmi. D'autre part, le Président espère également que le management de l'innovation soit davantage décentralisé, pour qu'il soit possible de reposer sur des experts à un niveau local.

Claude BARGAIN aimerait avoir des informations sur le déploiement de la 3G.

Le Président note la question. Comme ses concurrents, France Télécom est en phase de progression sur la 3G+ - l'inauguration de la plaque angevine a eu lieu et elle aura lieu prochainement sur la plaque rennaise. Il n'est néanmoins pas en mesure de communiquer des détails précis sur les calendriers à venir sur toutes les plaques.

Le Président remercie les élus pour leur écoute et les questions. Il remercie également Thierry CUNIT pour sa présentation.

Départ de Thierry CUNIT.

Point 13 - Suite de l'information-consultation sur les règlements intérieurs des Unités : remise aux élus des avis des CHSCT concernés et demande d'avis

Sylvie LE NIR informe que la Direction a fourni les éléments manquants relatifs aux règlements intérieurs et aux bilans HSCT. Elle rappelle en outre que les règlements intérieurs ont été examinés par les CHSCT des unités. Cela n'a pas été le cas pour l'AD Ouest qui n'était pas encore créée à l'époque. Le règlement intérieur sera donc présenté au CHSCT de novembre. Ceci a été fait pour l'AE, les deux UI et l'UAT et ce sera le cas le 14 septembre pour la DTMP.

Exception faite de quelques différences de formulation, l'architecture des règlements intérieurs est globalement identique d'une unité à l'autre.

Suite à la remarque faite par les élus lors de la dernière présentation, il a été procédé à un état des lieux détaillé des règlements intérieurs, thèmes par thèmes, (preamble, horaires de travail, retards/absences, accès à l'établissement, usage des locaux et matériels, habillement, exécution des activités professionnelles, respect de la dignité de chacun, notion de harcèlement dans les relations de travail, fonctions, droits de la défense, hygiène, sécurité).

La CGT a communiqué des remarques relatives à des différences constatées et la Direction est en phase avec cette dernière sur ce point.

Sylvie LE NIR rappelle que les règlements intérieurs qui ont été présentés en CHSCT, en ce qui concerne la partie HSCT, ce qui a donné lieu à des avis certes pas toujours favorables. Toutefois, le CE n'a pas la prérogative de dire aux CHSCT ayant émis un avis de revoir leur copie.

Sylvie LE NIR propose que le CE fasse des préconisations aux différentes unités pour qu'elles retravaillent éventuellement sur certains articles : les règlements ainsi modifiés seront à nouveau présentés aux CHSCT qui rendront un avis sur la partie HSCT.

Sylvie LE NIR sollicite des questions sur la partie RI.

Nathalie LE HIR évoque le contrôle de l'alcoolémie au travail et se demande ce qui, aujourd'hui, autorise un manager à l'imposer à un salarié.

Sylvie LE NIR explique que si le manager constate que le salarié n'est pas en état d'être sur son lieu de travail, il est de son devoir de l'empêcher éventuellement de prendre un véhicule et de le retirer de sa position de travail ; le manager peut ensuite demander au salarié de se soumettre à un alcootest.

Nathalie LE HIR renouvelle sa question : qu'est-ce qui autorise aujourd'hui un manager à faire pratiquer un alcootest sur la base de constatations personnelles ?

Mario PETRICOLA précise que le manager n'a pas autorité de police. Il propose au salarié de se soumettre à un alcootest ; ce dernier peut tout à fait refuser et le manager ne peut pas aller contre. En revanche, le retrait de la position de travail relève d'un pouvoir hiérarchique.

Selon Nathalie LE HIR, ce point n'est pas clair dans le règlement intérieur où il est indiqué que : « *la Direction est autorisée à pratiquer un alcootest* ». Nulle part il n'est indiqué que le salarié peut le refuser.

Guy JOURDEN estime que ce qui est marqué dans certains règlements intérieurs va au-delà de ce qui est prévu par la loi, ce que les élus contesteront. Par ailleurs, il insiste sur le fait que la présentation des règlements intérieurs aurait dû intervenir depuis longtemps ; en effet, le CCO&R existe depuis plus d'un an. A l'heure actuelle, certaines unités n'ont pas de règlement intérieur, ce qui constitue un délit d'entrave au CE. En conséquence, tout salarié peut contester toute action menée contre lui. Guy JOURDEN ajoute que les sanctions (blâme etc.) n'existent pas en l'absence de règlement intérieur.

Mario PETRICOLA reconnaît que la présentation des règlements intérieurs intervient tardivement. Toutefois, absence de règlement intérieur ne signifie pas absence de législation. Il existe des dispositions à la fois statutaires et relevant du Code du Travail. Dans la hiérarchie des textes, la loi s'impose à tout le monde.

La présentation qui a lieu aujourd'hui a pour but de se mettre en conformité dans le cadre de la mise en place des règlements intérieurs. La Direction demande au CE d'au moins lui en donner acte.

Mario PETRICOLA ajoute que les litiges individuels qui peuvent se présenter sont traités sur la base de recours existante.

Il assure que la Direction a bien entendu les remarques des organisations syndicales en la matière et qu'elle les a analysées. Il revient au CE d'émettre des recommandations vis-à-vis des CHSCT, qui sont ensuite saisis à ce sujet.

Guy JOURDEN fait remarquer que la procédure relative au retrait de la personne d'une situation de travail pour ne pas mettre en danger la vie d'autrui et sa propre vie existe depuis longtemps sans qu'il y soit question d'alcootest. Normalement, la personne ainsi retirée de sa position de travail doit même être accompagnée chez elle et la hiérarchie doit prévenir son médecin traitant. La personne peut très bien être dangereuse pour elle ou pour les autres pour une autre raison qu'un fort taux d'alcoolémie.

Guy JOURDEN ajoute que l'alcootest ne résoudra pas le problème de l'alcool ; il déplore le fait que le problème soit appréhendé uniquement sous l'aspect de la sanction et non sous l'aspect préventif. Ce n'est pas là une manière saine de régler des problèmes profonds qui sont aussi des phénomènes de société.

Mario PETRICOLA attire l'attention sur le fait que la Direction n'a pas la prétention de s'attaquer au problème de l'alcool par le biais du règlement intérieur.

Ce problème n'est pas nouveau, des situations sont récurrentes et il doit être abordé sous l'angle préventif ; à cet égard, la Direction a prévu par exemple de sensibiliser les managers à ces problématiques, avec l'aide des médecins. En effet, la responsabilité de l'employeur est engagée par rapport à la mise en danger éventuelle du salarié et de ses collègues.

Face à ce type de problématiques, les managers sont souvent démunis et il est donc prévu de travailler sur ces questions dans les CHSCT et en particulier dans les UI, par le biais de plans de prévention.

Mario PETRICOLA répète que ce problème ne sera pas résolu à travers le règlement intérieur. De plus, les managers ne peuvent pas s'arroger des prérogatives qui ne sont pas les leurs en matière de liberté individuelle. Toutefois, leur responsabilité personnelle peut être engagée dans certains cas et ils doivent faire face à cette situation.

Mario PETRICOLA a bien conscience du fait que la sanction ne résout pas le problème ; mais il est cependant nécessaire de donner des repères aux personnes concernées.

Certains CHSCT se sont prononcés ; il appartient au CE de se prononcer globalement, de communiquer ses remarques aux CHSCT, pour ensuite éventuellement clarifier certaines dispositions.

Le Président retient que certains textes peuvent donner lieu à des malentendus sur les droits des salariés et des managers : des reformulations s'avèrent donc nécessaires.

Daniel GILLARD souligne la nécessité de reformulation au regard du débat qui vient d'avoir lieu dans cette instance. La phrase : « *l'entreprise pourra demander au salarié de se soumettre à l'alcootest* » ne pose aucun problème. En revanche, la phrase : « *Le salarié pourra toutefois demander à être assisté d'un tiers ou à se soumettre à une expertise* » sous-entend que le salarié n'a plus de choix. Des phrases pouvant prêter à confusion ne devraient pas figurer dans le règlement intérieur. Il importe de ne pas nier les droits du salarié qui peut refuser de se soumettre à cet examen.

Mario PETRICOLA est d'avis que Daniel GILLARD fait là une interprétation du texte. La deuxième phrase, telle qu'il la comprend lui-même, est destinée à protéger le salarié : en effet, au cas où il accepterait de se soumettre à l'alcootest, il existe une procédure en termes de garantie. Or, selon l'interprétation de Daniel GILLARD, cela ne laisse pas le choix au salarié. Le but de cette phrase est bien de préciser que : le salarié n'est pas obligé de s'y soumettre, mais s'il accepte, il a des droits. Deux possibilités se présentent : soit passer cet aspect sous silence, soit le développer et prendre le risque d'une mauvaise interprétation.

Sylvie LE NIR précise que les règlements intérieurs ont reçu l'avis favorable des membres du CHSCT de l'UI. Le CE peut à présent formuler des préconisations.

Le Président souligne la nécessité d'avancer sur ce dossier qui a pris suffisamment de retard ; il confirme que le CE peut faire des préconisations. Il comprend que dans la phrase citée, les élus auraient préféré expliciter le fait que le salarié peut refuser de se soumettre à l'alcootest. Cette préconisation sera présentée au CHSCT de l'UI des Pays de la Loire, pour lever toute ambiguïté liée au caractère implicite de la possibilité de refus du salarié : ceci sera ensuite revu par le CHSCT.

Daniel GILLARD insiste sur le fait qu'un règlement intérieur, quel qu'il soit, ne peut pas aller à l'encontre des droits fondamentaux ni de la loi.

Sylvie LE NIR invite les élus à faire remonter les recommandations qu'ils souhaitent faire aux unités pour que la Direction les leur transmette. Cela sera ensuite revu au sein de leurs CHSCT.

Daniel GILLARD fait savoir que la quasi totalité des CHSCT sont gênés par ces articles.

C'est la raison pour laquelle le Président conseille aux élus de formuler les préconisations d'adjonctions dans le texte permettant de lever toute ambiguïté.

Christian CORNUAILLE demande si la Direction a reçu la première ou la seconde version des questions envoyées avec les documents du CE, la première mouture ayant été élaborée avant le CE de juillet.

Sylvie LE NIR répond qu'il s'agit de la première version.

Si tel est le cas, Christian CORNUAILLE indique que la CGT souhaiterait que figure, dans toutes les unités concernées, un article relatif à la notion de volontariat pour le travail les jours fériés et que soient précisées les règles d'attribution de la PVV en cas d'absentéisme, grève, congé ou mandat IRP.

Par ailleurs, chacun sait que le taux d'alcoolémie est fixé à 0,5 en ce qui concerne la conduite d'un véhicule ; Christian CORNUAILLE se demande à combien il est fixé pour travailler. Il existe un flou artistique à ce sujet.

Mario PETRICOLA répond que, premièrement, il est hors de question de mentionner quoi que ce soit concernant la rémunération dans un règlement intérieur : tel n'est pas son objet. Deuxièmement, en ce qui concerne le taux d'alcoolémie : France Télécom ne peut pas s'ériger en législateur : l'entreprise fait donc référence à ce qui est d'ordre public en la matière.

Il s'agit simplement de donner un outil au manager pour l'aider à prendre sa décision de retrait d'un salarié de son poste de travail par rapport à la dangerosité et au risque, sachant que la proposition de test peut être refusée. Ceci n'enlève pas au manager la responsabilité de prendre éventuellement une décision de retrait du poste de travail à titre préventif. Selon Mario PETRICOLA, la discussion sur le taux d'alcoolémie n'a pas de sens en soi.

Daniel GILLARD se demande ce que fera le manager dans la situation extrême où le salarié accepterait de se soumettre au test et s'avèrerait être sous l'emprise d'une substance addictive autre que l'alcool (médicaments etc.).

Mario PETRICOLA ne voit pas l'utilité de lister tous les cas de figure possibles en la matière. Les problèmes d'addiction sous-entendent de vraies situations de souffrance pour les salariés et une mise en responsabilité très forte du management. Ce n'est pas le règlement intérieur qui le solutionnera mais un travail pour aider les managers à adopter les comportements adéquats suivant les situations. Mario PETRICOLA répète que la proposition de test d'alcoolémie est assujettie à l'accord du salarié.

Par ailleurs, Mario PETRICOLA ne souhaite pas refaire ici le débat de chacune des unités. Le processus est le suivant : la Direction demande au CE d'émettre avis avec des recommandations, lesquels seront transmis aux présidents de CHSCT pour amendements éventuels.

En ce qui concerne le test d'alcoolémie, Jean-Marc CHIRON estime que tout le monde ici est d'accord sur le fond, seule la formulation de la phrase du règlement intérieur est juridiquement contestable : il préconise donc de reformuler cette phrase ambiguë.

Le Président fait remarquer que toutes les personnes présentes autour de la table poursuivent le même objectif, à savoir éviter tout accident. Le problème qui se pose concerne les droits de chacun et à cet égard, la formulation de la phrase doit être suffisamment précise pour lever toute ambiguïté ; elle sera ensuite transmise comme recommandation aux CHSCT qui n'ont peut-être pas la même lecture de ce point.

Bernard ELIOT pense que les textes prévoient que le CE soit consulté après les CHSCT ; or, trois d'entre eux n'ont pas encore été consultés (CCO&R, DTMP et AD Ouest).

Mario PETRICOLA propose que la Direction présente ce point au CE dès que les CHSCT se seront prononcés. Cela n'empêche pas le CE de rendre un avis pour ceux qui se sont déjà prononcés.

Sylvie LE NIR attire l'attention sur le fait que certains règlements intérieurs datent de plusieurs mois ; la Direction avait décidé d'en présenter un maximum au CE, quitte à refaire une présentation ultérieurement avec ceux qui manquaient. Si les élus souhaitent prolonger cette attente, cela signifie qu'il n'y aura toujours pas de règlement intérieur dans les unités.

Guy JOURDEN estime que l'on en est plus à un mois près maintenant.

Le Président constate que les élus attachent de l'importance à ce que les formulations soient les plus précises possibles. Il serait donc dommage de ne pas saisir l'opportunité de modifier les textes proposés aujourd'hui, sous prétexte que d'autres ne sont pas encore disponibles. C'est la sécurité des personnes qui est en jeu.

Le Président conseille donc aux élus de faire des recommandations sur les textes dont ils disposent ; peut-être même que les CHSCT s'y référeront avant de rédiger leur première version.

Guy JOURDEN assure que le CE fera des recommandations qui diffèrent toutefois d'un avis.

Sylvie LE NIR en déduit que, tant que le CE n'a pas rendu d'avis, les règlements intérieurs qui ont été présentés ne peuvent pas être mis en œuvre, puisque le CE va émettre des recommandations qui devront être soumises aux CHSCT d'unité ; il faudra donc compter environ encore cinq mois de décalage.

Bernard ELIOT estime que les élus ne sont pas là pour remettre en cause les avis des CHSCT qui conservent toutes leurs prérogatives. Une discussion approfondie entre deux séances de CE est nécessaire pour rédiger les recommandations. L'avis qui serait rendu aujourd'hui ne pourrait pas être motivé.

Des accords existent sur l'organisation du travail dans les unités, que France Télécom devrait d'ailleurs respecter, ce qui ne semble pas toujours être le cas, comme les délégués syndicaux l'ont relevé sur l'AD, notamment en ce qui concerne l'accord social « accord pour tous ». Du fait de l'existence de ces accords, l'avis du CE sur les règlements intérieurs peut attendre et ne pourra être rendu globalement qu'une fois que tous les CHSCT auront été consultés.

Le dernier CHSCT étant celui de l'AD Ouest en novembre, Mario PETRICOLA en déduit que le CE ne rendra pas d'avis avant la fin de l'année.

Selon Guy JOURDEN, le retard pris dans la mise en place des règlements intérieurs des CHSCT n'est pas le fait des élus. Il rappelle par ailleurs que ces derniers sont consultés sur un règlement intérieur rédigé par la Direction et non sur un texte issu d'un consensus entre cette dernière et les IRP.

Si le CHSCT a rendu un avis sur le texte du règlement intérieur, le CE peut à son tour se prononcer et il revient ensuite aux directions des unités de modifier éventuellement le texte en fonction des recommandations du CE.

Le Président conclut que tous ici partagent le souhait d'avancer sur ce dossier qui a pris du retard. Chacun souhaite que les règlements intérieurs existent et soient clairs dans leur expression. Au-delà du fait de rendre l'avis, l'important maintenant est que le CE formule ses préconisations éventuelles de changement vis-à-vis des textes dont il a eu connaissance.

Selon Guy JOURDEN, si la Direction estime qu'il y a urgence à valider les règlements intérieurs, c'est à elle d'accélérer éventuellement la tenue de la réunion du CHSCT de l'AD Ouest qui est prévu en novembre. En effet, le CHSCT de l'AD Ouest peut se réunir dans les 15 jours à la demande des représentants du personnel ou de son président.

Le Président demande si les élus peuvent aujourd'hui exprimer l'ensemble de leurs préconisations aux CHSCT.

Bernard ELIOT répond que ce sera le cas pour le prochain CE.

Nathalie LE HIR demande si la Direction peut s'engager à remettre tous les avis des CHSCT pour le CE du 27 septembre, date à laquelle les élus feront leurs préconisations et rendront leur avis.

Mario PETRICOLA lui fait remarquer que, pour convoquer un CHSCT, il faut respecter un délai de convocation de 15 jours. Ceci sera peut-être possible pour le CE d'octobre.

Bernard ELIOT attire l'attention sur le fait que les préconisations ne sont pas encore rédigées.

Mario PETRICOLA propose aux élus de rédiger leurs préconisations. Il a bien compris qu'ils ne souhaitent pas donner d'avis avant d'avoir eu connaissance de l'intégralité des règlements intérieurs (il manque ceux de trois entités). De son côté, la Direction fera son possible pour convoquer les CHSCT sachant qu'il faut respecter un délai de 15 jours ; ce point pourra donc être revu au CE d'octobre.

Le Président fait remarquer que si les élus rédigent leurs préconisations rapidement, elles seront transmises aux CHSCT qui n'ont pas encore de règlement intérieur, leur en facilitant ainsi la rédaction.

Point 14 - Suite de l'information sur les bilans HSCT 2006 des UO et avis émis par les CHSCT concernés

Sylvie LE NIR rappelle que la Direction avait remis un tableau et que les élus souhaitaient disposer des bilans, qui ont également été remis, de même que les avis des CHSCT concernant les bilans HSCT des unités. Elle précise que d'une unité à l'autre, la forme des avis varie. Elle sollicite d'éventuelles questions concernant ces informations complémentaires. Sylvie LE NIR attire l'attention sur le fait qu'il n'y a aucun bilan HSCT pour l'AD Ouest qui n'existait pas à l'époque.

Bernard ELIOT constate que les relations sociales devaient être difficiles à l'AD Bretagne, puisque le CHSCT n'a pas été consulté sur le règlement intérieur et qu'aucun bilan HSCT n'a été rédigé.

En l'absence d'autre remarque, Sylvie LE NIR suppose que l'on peut considérer que ce point concernant une information sur les bilans HSCT est épuisé.

Point 16 - Information sur l'audit en cours sur le fonctionnement du CE

Bernard ELIOT informe que le cabinet a pris du retard dans son travail ; il a rédigé un pré-rapport qu'il a remis au Bureau, ce qui devra donner lieu à un nouvel échange avec ce dernier.

Lors d'une réunion avec le Bureau du CE, le cabinet d'audit a rencontré certains présidents de commissions (ASC, Emplois et Métiers), les assistantes du CE à Rennes et Nantes et les bibliothécaires à Lanester et Quimper. Un nouvel échange est prévu avec le Bureau sur la base du pré-rapport pour qu'il puisse finaliser le rapport et formuler des propositions au CE. Le Bureau s'efforce d'accélérer les choses pour permettre une présentation du rapport d'audit complet et définitif au prochain CE du 27 septembre.

Nathalie LE HIR demande confirmation du fait que le pré-rapport a bien été communiqué au Bureau du CE.

Bernard ELIOT le confirme.

Nathalie LE HIR en déduit que le rapport définitif sera présenté devant le CE.

Bernard ELIOT répond par l'affirmative. Le pré-rapport se compose d'un constat de l'existant et des premières recommandations. Il manque donc les conclusions et les propositions définitives.

Nathalie LE HIR aimerait savoir quand l'audit a été demandé.

Bernard ELIOT répond que la demande a été faite en mai suite au vote d'une résolution du CE.

Le Président conclut que ce point sera traité au prochain CE.

Point 15 - Informations sur le rapport de gestion de la restauration sur le périmètre DT Ouest

En présence de Claude TIBLE.

Claude TIBLE explique que le rapport annuel 2006 sur la restauration comporte deux parties : l'une portant sur le périmètre Bretagne et l'autre sur le périmètre Pays de la Loire. Il ajoute que la Direction s'efforce de communiquer au CE le maximum d'informations disponibles sur le sujet.

Préambule

La restauration est régie par l'accord du 13 janvier 2005 portant sur les activités sociales et culturelles. Cet accord précise que la restauration des salariés restera gérée directement par l'entreprise pour le compte des Comités d'Etablissement et qu'un rapport de gestion détaillé sera communiqué annuellement à chaque CE.

Claude TIBLE propose de présenter en parallèle les deux rapports de la Bretagne et des Pays de la Loire.

Les différentes restaurations proposées

Claude TIBLE explique qu'il y a différents types de restauration pour tenir compte de l'étendue du périmètre et de la multiplicité des sites de France Télécom sur la DT Ouest.

Les différents types de restauration sont :

- les RIE FT (restaurants interentreprises France Télécom) ;
- les RIE LP (restaurants interentreprises La Poste) ;
- les RIA (restaurants inter administratifs) ;
- les FJT (foyers de jeunes travailleurs) avec lesquels France Télécom passe des conventions ;
- les RPC (restaurants privés conventionnés) ;
- les tickets restaurants pour les situations particulières

Sur la Bretagne, on compte :

- 8 RIE FT ;
- 7 RIE LP ;
- 10 autres RIE et FJT ;
- 4 RIA ;
- 29 RPC ;

soit 58 structures de restauration au total.

Sur les Pays de la Loire, on dénombre :

- 11 RIE FT ;
- 5 RIE LP ;
- 8 autres RIE et FJT ;
- 7 RIA ;
- 4 RPC ;

soit 35 structures de restauration au total.

Claude TIBLE attire l'attention sur le fait qu'il y a en tout 19 RIE FT sur le périmètre de la DT.

Répartition du nombre de repas par type de prestation de restauration, y compris le ticket restaurant

En Bretagne

En termes de restauration collective, les calculs sont effectués sur la base du nombre de repas/jour. En revanche, en ce qui concerne les tickets restaurants et les RPC, il est procédé à une estimation du nombre de repas en fonction du nombre de tickets distribués ou de repas pris en RPC.

L'estimation fait état de l'équivalent de 2 300 repas FT/jour pour la Bretagne dont 1 660 servis dans les RIE FT, soit les trois-quarts des repas pris. En termes de pourcentage, on obtient la répartition suivante :

- 72 % dans les RIE FT ;
- 7 % dans les RIE LP ;
- 5 % dans les autres RIE, FJT ;
- 4 % dans les RIA ;
- 6 % dans les RPC ;
- 6 % pour les tickets restaurants.

En Pays de la Loire

1 944 équivalents repas FT/jour sont servis, dont 1 027 dans les RIE FT, soit un peu plus de la moitié.

En termes de pourcentage, on obtient la répartition suivante :

- 53 % dans les RIE FT ;
- 16 % dans les RIE LP ;
- 7 % dans les autres RIE, FJT ;
- 9 % dans les RIA ;
- 3 % dans les RPC ;
- 12 % pour les tickets restaurants.

Evolution nombre de repas servis en 2005-2006

Bretagne

Le volume global des repas servis a baissé de 3,7 % (volumes d'effectifs) ; le volume de repas FT en RIE FT a baissé de 6 % ; le nombre de tickets restaurant a augmenté de 38 % (en raison de situations particulières - ouverture le samedi ou horaires pendant lesquels la restauration collective n'est pas possible) et le nombre de repas servis en RPC a augmenté de 13 %.

Pays de la Loire

Le volume global des repas servis est en baisse de 4 % ; le nombre de repas FT a augmenté (on relève notamment une forte augmentation de fréquentation du restaurant Berlioz à Nantes en raison d'une reconfiguration du site avec l'arrivée de nouveaux effectifs et d'une amélioration de la prestation servie) ; le volume de repas FT en RIE FT a augmenté de 2 % et le nombre de tickets restaurants a baissé de 14 %.

Claude TIBLE énumère les différents prestataires en matière de restauration collective : SODEXHO, AVENANCE et EUREST.

Dominique CHASLE aimerait faire un commentaire en cours de développement : il note qu'il y a une augmentation de la demande en tickets restaurant des salariés de Bretagne et au contraire une baisse de cette demande sur les Pays de la Loire. Il aimerait connaître les règles d'attribution des tickets restaurant sur la DTO. En effet, il y a un désaccord de fond sur ce sujet dans les unités. Dominique CHASLE aimerait savoir, une fois pour toutes, quels items sont retenus pour déclencher ou non l'attribution de tickets restaurant.

Le Président répond que la stratégie de l'entreprise est de privilégier l'usage des RIE ; le ticket restaurant doit être attribué uniquement s'il n'est pas possible d'offrir une restauration collective : dans ce cas précis, il s'agit donc de déroger à une règle consistant à privilégier la restauration collective (en cas de travail le samedi, d'horaires décalés etc.).

Dominique CHASLE fait remarquer qu'hier, un salarié ayant des horaires atypiques (brigade 12/20) pouvait bénéficier de tickets restaurant, contrairement à aujourd'hui où cela lui est refusé. La restauration entrant dans le cadre d'une gestion déléguée, le CE devrait pouvoir avoir un regard sur le budget de la restauration (composé du budget du CE et des CCE). De même, les élus doivent être informés en cas de changement des règles d'attribution. Dominique CHASLE se demande pourquoi une personne en horaires atypiques ne peut pas, aujourd'hui, bénéficier de tickets restaurant. Il semble qu'actuellement, l'entreprise ferme les vannes en matière d'attribution de tickets restaurant, ce qui peut expliquer cette baisse de 14 %.

Mario PETRICOLA répond que l'entreprise ne privilégie pas les tickets restaurant qui doivent être réservés aux situations particulières. Il ne souhaite pas ouvrir ici un débat sur les cas particuliers mais il assure que l'entreprise n'a pas la volonté de modifier la ligne conductrice qui a toujours existé. Certains salariés souhaiteraient privilégier les tickets restaurant pour raison personnelle, indépendamment des questions d'horaires atypiques, ce qui ne garantit pas qu'ils les utiliseront pour la restauration pendant les heures de travail.

Mario PETRICOLA estime que l'entreprise n'a pas la même interprétation que les élus de la baisse des tickets restaurant.

En outre, dans le cadre de la gestion déléguée à l'entreprise, cette dernière dresse un bilan de la restauration, comme tout gestionnaire, et prend des décisions qui ne constituent pas des changements d'options politiques majeurs en matière de restauration. Si des options importantes étaient retenues, elles seraient bien évidemment partagées avec le CE.

Selon Daniel GATE, la question est de savoir si les règles d'attribution des tickets restaurants sont les mêmes pour tous les salariés de la DT Ouest. Il semble en effet que les modes d'attribution ne soient pas les mêmes à l'AVSCOA et ailleurs.

Mario PETRICOLA explique que, dans le souci d'avoir une cohérence en matière d'attribution de tickets restaurant sur la DTO, la Direction regarde de près ces aspects car elle a effectivement connaissance de pratiques différenciées. Elle s'efforce donc de trouver une ligne de conduite homogène sur la DT. Elle a également regardé la ligne de conduite adoptée au niveau national. Ce sujet est en cours d'examen. Une décision sera prise au niveau du Comité de Direction avant la fin de l'année et ce travail devrait aboutir dans les prochains mois.

Le Président ajoute que la Direction commencera son analyse par les Pays de la Loire où les chiffres sont particulièrement éloquents.

Nathalie LE HIR s'inquiète de la modification des horaires, notamment à l'UAT, à l'AVS, au 1014, suite à laquelle la pause méridienne est parfois décalée jusqu'à 13 heures 40 à l'AVS, ce qui justifie l'augmentation des tickets restaurant ; il y a en effet de plus en plus d'horaires atypiques.

Guy JOURDEN demande si, dans le cadre de la gestion déléguée, il y aura une présentation du budget restauration au CCE. Il attire l'attention sur le fait qu'en deux ans, 14M € de bénéfiques ont été réalisés sur la restauration. Les élus aimeraient savoir si cette somme a été répartie au CE tel que cela a été demandé par l'ensemble des organisations syndicales. Il n'est en effet pas normal que l'argent en question soit détourné par France Télécom. Guy JOURDEN évoque ensuite les personnes qui travaillent sur les chantiers et demande si, dans ce cas, la restauration privée est comprise dans le budget restauration.

Mario PETRICOLA répond que cela entre dans le cadre des frais professionnels.

Si tel est le cas, Guy JOURDEN se demande pourquoi l'entreprise demande aux salariés de parcourir plusieurs kilomètres pour venir déjeuner dans des restaurants, d'autant plus que, dans ce cas précis, les frais sont pris sur le budget ASC. Il y a donc là, à nouveau, un détournement.

Mario PETRICOLA constate que Guy JOURDEN a déjà parlé de délit d'entrave, puis de détournement. La question concernant les 14 M € a déjà été posée par les DS centraux et une lettre de réponse a été faite par le Directeur Exécutif de la Fonction RH Groupe le 16 février 2007 en ces termes :

« Mesdames et Messieurs les Délégués Syndicaux Centraux, Par de récents courriers, certaines organisations syndicales ont appelé mon attention sur des questions touchant aux Activités Sociales et Culturelles restées sans réponse, telle la restauration.

Comme convenu lors de la réunion du 4 décembre 2006, il a été procédé à une réflexion quant à la gestion de la restauration assurée en 2005 et 2006 à France Télécom SA.

J'ai le regret de vous informer que l'entreprise considère que cette gestion s'inscrit en droite ligne de l'accord sur les Activités Sociales et Culturelles signé à l'unanimité le 13 janvier 2005.

Je vous rappelle qu'aux termes de cet accord, les partenaires sociaux sont convenus de retenir un montant forfaitaire de 62 M € pour la gestion de la Restauration par l'entreprise pour le compte des Comités d'Etablissement.

Ceci signifie que l'entreprise accepte de prendre à sa charge les aléas de gestion, en positif comme en négatif.

En conséquence, il ne me paraît plus nécessaire d'organiser une nouvelle réunion de concertation sur ce point particulier.

Toutefois, je tiens à vous confirmer que tous les projets ou travaux dans les restaurants gérés directement par France Télécom SA, dès lors qu'ils paraissent justifiés, seront étudiés avec la plus grande attention.

Veillez agréer, Mesdames et Messieurs les Délégués Syndicaux Centraux, l'expression de mes sincères salutations. »

Mario PETRICOLA précise que les coûts supportés par l'entreprise ne figurent pas dans le budget restaurant (adaptation de locaux). De plus, lorsque la fréquentation baisse, le coût a tendance à augmenter et pour autant, l'entreprise assure la même subvention. Le budget restauration auquel les élus font référence n'offre qu'une vision partielle des coûts réels globaux. Du fait de la gestion déléguée, un certain nombre de choses sont prises en charge par l'entreprise et ne figurent pas dans le budget restauration, notamment des coûts de gestion et les salaires des personnes du service RH qui sont dédiées à cela.

Guy JOURDEN corrige le terme de « détournement » en « mauvaise répartition ». Il cite le restaurant de Lanester et celui qui n'est pas prévu à Saint-Sulpice. Si la Direction diminue le nombre de restaurants, cette somme risque encore d'augmenter.

Le Président insiste sur le fait que, quelle que soit l'implantation des restaurants, la stratégie reste la même. Il y aura toujours une participation de France Télécom, que ce soit dans le cadre d'une restauration collective ou des tickets restaurant.

Mario PETRICOLA ajoute que même si l'entreprise décide de la fermeture d'un restaurant, elle a toujours en charge la restauration des salariés et ne cherche pas à faire des économies sur ce poste.

Mario PETRICOLA indique par ailleurs que si l'on veut procéder à un calcul de coût global, il faut tout y intégrer. En matière de restauration, l'entreprise cherche à adapter sa politique à l'évolution des besoins et des organisations.

Daniel GILLARD fait remarquer que le poids du ticket restaurant est loin d'être négligeable dans la répartition du nombre de repas (12 % en Pays de la Loire et 7 % en Bretagne). Des disparités se font jour entre les deux régions. Il est donc nécessaire de mener une réflexion sur le ticket restaurant en y associant le CE.

Mario PETRICOLA répète qu'une fois que la réflexion aura avancé, la Direction reviendra vers les élus. Dans la mesure où la Direction assure la gestion, elle en a la responsabilité. Il souligne le fait que la gestion du ticket restaurant est lourde ; de plus, cette solution sera uniquement retenue s'il n'y a pas d'autre solution alternative. Il ne souhaite pas que le ticket restaurant serve à financer la sortie dominicale en famille, au détriment des repas pris pendant le temps de travail. Enfin, il ne faut pas oublier le patrimoine existant à France Télécom en termes de restauration.

Daniel GILLARD rejoint la Direction sur le fait de privilégier la restauration collective. Il n'en demeure pas moins qu'il y a un constat qui fait état de 7 % de repas servis par ticket restaurant en Bretagne et 12 % en Pays de la Loire ; au regard de ces disparités, il conviendra de mener une réflexion à laquelle il est logique que le CE soit associé.

Le Président fait remarquer que la réflexion est claire : il s'agit d'éviter l'usage du ticket restaurant lorsqu'il est possible de proposer autre chose. Ce point est en cours d'analyse et la réflexion commencera sur les Pays de la Loire où les chiffres sont particulièrement éloquentes. La Direction reviendra ensuite vers les élus avec des éléments d'appréciation. Le Président attire l'attention sur le fait que le CE est en droit d'alerter l'entreprise s'il a connaissance de situations où le ticket restaurant est majoritaire malgré l'existence d'un RIE. Il est important en effet qu'il y ait une stratégie partagée par toutes les UO au sein de la DT.

Daniel GILLARD constate que l'attribution, le montant et la répartition des tickets restaurant ne sont pas identiques dans les deux régions. C'est la raison pour laquelle il est important de mener une réflexion, ne serait-ce que sur ce constat, en y associant le CE.

Le Président assure que la Direction a pris bonne note de ce point.

Dans le prolongement de l'intervention de Daniel GILLARD, Dominique CHASLE évoque la revalorisation de la valeur faciale des tickets restaurant, qu'il est utile de remettre à niveau ; par ailleurs, les élus constatent également un différentiel sur le prix moyen payé par les salariés : il convient donc de mener une réflexion sur la part patronale et sur la nécessité d'harmoniser les prix des repas payés par les salariés dans le cadre de la restauration collective pour qu'une région ne soit pas plus favorisée qu'une autre.

D'autre part, pour en revenir à l'explication de Mario PETRICOLA, Dominique CHASLE craint que les charges administratives de gestion ne représentent pas 7 M€ : il y a donc matière à redistribution et l'entreprise peut faire des efforts en ce sens en revalorisant le ticket restaurant - que tout le monde s'accorde à ne favoriser qu'en l'absence de restauration collective - et en faisant un effort pour gommer le différentiel existant sur le prix moyen payé par les salariés.

Mario PETRICOLA assure que la Direction fait le même constat que les élus en ce qui concerne les tickets restaurant. Pour l'entreprise, la recherche d'une cohérence d'ensemble est prioritaire. Si Mario PETRICOLA ne nie pas le fait qu'il y ait un différentiel et écarts, il attire l'attention sur le fait que l'accessibilité à une restauration collective est différente selon le lieu où l'on se trouve. C'est la raison pour laquelle la Direction fera en sorte qu'il y ait égalité de traitement à conditions comparables. Elle n'apportera néanmoins pas de réponse aujourd'hui sur ce sujet car il est en cours de traitement.

Le Président confirme que l'entreprise fait la même analyse que les élus sur ce sujet. Ceci sera corrigé dans les futurs plans d'actions qui seront présentés au CE. Il propose que Claude TIBLE poursuive sa présentation.

Claude TIBLE énumère les différents prestataires habituels en matière de restauration collective : SODEXHO, AVENANCE, EUREST (COMPASS).

Sur les Pays de la Loire, on retrouve un prestataire dominant par agglomération : EUREST COMPASS pour Angers et Le Mans et SODEXHO sur Nantes et Laval.

En Bretagne en revanche, la SODEXHO est majoritaire, les RIE FT de Guingamp et de Cesson-Sévigné étant gérés par AVENANCE et celui de Quimper par EUREST COMPASS.

Il s'agit là des prestataires historiques en matière de restauration collective.

Evolution de la fréquentation dans les RIE FT

En Pays de la Loire : la baisse est plus forte pour les extérieurs que pour les personnels France Télécom, ce qui est difficilement maîtrisable. En effet, cela est lié au fait que les entreprises bougent, ce qui entraîne le départ de certains salariés ; il convient donc de rechercher de nouvelles conventions avec d'autres entreprises.

En ce qui concerne la fréquentation, Franck BEAUMONT attire l'attention sur le fait que la Direction a décidé de fermer certains restaurants car les extérieurs y étaient majoritaires : c'est notamment le cas sur Angers et Nantes. Ceci a un impact sur les chiffres de la fréquentation.

Claude TIBLE le confirme en ce qui concerne Angers. En revanche, la même baisse est constatée sur Nantes alors qu'il n'y a pas de fermeture à l'identique : ceci est davantage lié à des reconcentrations d'entreprises.

Le constat est le même en Bretagne où l'on relève des baisses tendancielle de fréquentation sur Lannion et Lanester. Toutefois, le restaurant de Cesson-Sévigné a connu une croissance.

Sur les Pays de la Loire, on a constaté une baisse puis une réaugmentation sur Berlioz et une augmentation assez forte sur Martin Luther King, en raison de reconfigurations d'effectifs et de l'arrivée de personnels extérieurs.

Budget restauration

Claude TIBLE attire l'attention sur le fait que, sur la globalité, l'essentiel du budget est concentré par les RIEFT, à la fois en ce qui concerne le coût de la structure (subvention, locaux, équipements etc.) et en termes de volume de repas servis/jour.

Claude TIBLE évoque ensuite les travaux et entretiens de locaux engagés sur l'exercice précédent qui sont très cadrés, du fait que la DSV (Direction des Services Vétérinaires) fait des visites régulières dans les RIE : au regard des réglementations et normes en matière d'hygiène, sanitaire et de sécurité, des travaux s'imposent qui s'ajoutent aux travaux courants d'entretien et de mise aux normes.

Claude TIBLE informe que l'entreprise n'a pas été confrontée à des situations de mise en demeure de travaux de la part de la DSV en 2007.

Christian FOURNIER croit savoir que la Commission ASC du CE de la DT Ouest a mis en place une sous-commission restauration, mandatée par le Bureau du CE pour rencontrer Claude TIBLE pour obtenir des informations, notamment concernant les comptes rendus vétérinaires sur l'ensemble des restaurants de la DT ; Or, ceci n'est pas listé au niveau de la DT complète. Christian FOURNIER estime qu'il faudrait que le CE ait une vision plus fine sur les réunions des comités de restauration qui n'existe pas aujourd'hui.

Le Président assure que des informations plus précises seront communiquées dans le cadre de la sous-commission restauration. Aujourd'hui, il s'agit de présenter un bilan global. Claude TIBLE sera ensuite à la disposition des élus pour apporter des compléments d'informations.

Daniel GILLARD revient sur la répartition des charges par type de dépense et demande à quoi correspondent les coûts relatifs aux locaux. Par ailleurs, en ce qui concerne les subventions directes aux repas, il constate une certaine disparité entre la Bretagne et les Pays de la Loire.

Claude TIBLE explique que le poids de la subvention est principalement lié au nombre de convives : en effet, la restauration collective en RIEFT sur la Bretagne est nettement supérieure à celle des Pays de la Loire où il y a davantage de RIA et de RIELP et la subvention est versée par salarié et par repas. Cette différence n'est donc pas liée au montant des subventions accordées.

Daniel GILLARD estime que si une commission *ad hoc* avait pu avoir une lecture de ce document en amont, sa compréhension en serait d'autant plus simple maintenant. Il réitère sa question relative aux coûts des locaux.

Claude TIBLE répond qu'il s'agit pour l'essentiel des charges locatives.

Franck BEAUMONT demande par qui sont estimés les coûts des loyers.

Claude TIBLE répond que les estimations sont réalisées par les services immobiliers de l'entreprise.

Daniel GILLARD fait un parallèle avec le coût des loyers des bibliothèques au sujet desquels la discussion n'a toujours pas abouti.

Le Président précise que les coûts communiqués par la DIT correspondent aux coûts du marché de l'immobilier où France Télécom est implantée.

Thierry LELIEVRE s'interroge à deux niveaux : la Direction avance qu'une partie des charges n'est pas incluse dans les 7 M € de bénéfices évoqués précédemment. Or, les aides en nature sont bien incluses dans ce budget.

Par ailleurs, il s'étonne du faible montant des investissements (1 %). Les restaurants n'étant pas de première jeunesse, il serait peut-être intéressant d'investir en procédant à des travaux de rénovation (rampes électriques, fontaines à eau etc.). Thierry LELIEVRE aimerait avoir une réponse de l'entreprise sur ce point.

Claude TIBLE prend l'exemple de Quimper où une visite a eu lieu en présence de représentants du personnel. Il précise qu'à ce jour, la DSV n'a pas fait de remontée particulière sur l'état des restaurants FT. Aujourd'hui, il s'agit de dresser un état des lieux de l'ensemble du patrimoine, afin d'être vigilants sur l'entretien de ces restaurants et de programmer les investissements nécessaires. Cet exercice se construit progressivement. Derrière cette programmation, il y a le souci de répondre à des exigences telles que le renouvellement permanent des normes (c'est le cas à Quimper en ce moment avec l'UGI).

Christian FOURNIER demande s'il a été possible de réunir les comités de restaurants pour les 19 restaurants FT, dont les comptes rendus doivent être remis à la Commission ASC pour que le CE puisse rendre un avis sur cette question.

Claude TIBLE indique qu'Alain LEHERISSEY et lui-même sont en contact avec les présidents de comité de restaurant et assistent à chacun d'entre eux au moins une fois dans l'année. Depuis janvier 2007, la majorité des comités s'est tenue. Quand cela n'a pas été le cas, c'était de plein accord avec les comités de restaurant pour des raisons d'organisation. Seuls deux d'entre eux ne se sont pas réunis : l'un se réunira courant septembre et l'autre (Guingamp) en octobre. La Direction est donc en ligne sur ce sujet.

En termes d'organisation, il convient d'abord d'identifier les différents acteurs de ces comités : le président qui représente l'entreprise, les représentants du personnel, le gérant et d'autres acteurs (responsables sécurité sur le site et représentants de l'UGI et de l'UI). Ce réseau s'est remis en place sur le périmètre DTO et fonctionne déjà.

Le Président suggère que la sous-commission restauration se saisisse de cette question. Cela lui permettra de prendre connaissance des projets de reconfiguration liés à de nouvelles demandes des salariés (Lannion).

Guy JOURDEN rappelle qu'au dernier CE, des réserves avaient été émises quant à la présence d'un représentant extérieur à la DT. Or, l'analyse présentée aujourd'hui porte bien sur des restaurants appartenant à d'autres entités du bassin d'emploi alors que parallèlement, les élus n'ont aucune visibilité sur la restauration de salariés dépendant du CE de la DT Ouest : cela traduit un manque de transparence. Guy JOURDEN souligne l'importance de communiquer avec les salariés du CE de FT R&D concernant la restauration.

Mario PETRICOLA explique que la DT a la gestion de restaurants du bassin d'emploi dont elle a la responsabilité. Il en découle un décalage en termes de périmètre du CE (notamment pour Cesson, Lannion et Bourges) bien que leurs restaurants soient en gestion déléguée.

Mario PETRICOLA n'a pas de réponse à proposer concernant le problème d'échange d'informations entre CE.

Par ailleurs, les budgets par restaurant pourront faire l'objet d'échanges au sein des comités de restaurant. La Direction est tout à fait disposée à travailler avec la sous-commission restauration.

Le Président propose de continuer la présentation et de laisser à la sous-commission le soin de poursuivre les débats sur ce sujet.

Bernard ELIOT n'est pas certain qu'une sous-commission restauration ait été mise en place.

Le Président fait remarquer que, si elle existe, elle pourra rencontrer Claude TIBLE.

Claude TIBLE poursuit sa présentation.

Evolution des prix

La subvention versée au titre de la restauration collective comporte deux taux :

- un taux de base pour les salariés dont le revenu annuel brut est supérieur à 28 K € ;
- un taux majoré de 1,04 € s'il est inférieur à ce seuil de revenu.

Les prix dans les RIE évoluent en fonction de l'augmentation des coûts alimentaires (selon un indice fixé par les pouvoirs publics).

La DR Pays de la Loire a poursuivi une politique d'harmonisation du prix du repas à la charge du salarié par ville, la subvention FT constituant alors la variable d'ajustement.

En Bretagne, l'historique est différent : il y avait un processus d'harmonisation de la part salariale, sur plusieurs années, du fait que les disparités de départ étaient très fortes. A l'instant T, d'un restaurant à l'autre, il reste toujours des disparités concernant la part payée par les salariés.

Claude TIBLE attire l'attention sur le fait que les coûts de structure ne sont pas non plus les mêmes d'un restaurant à l'autre ; de même, la prestation n'est pas toujours identique. En effet, un repas se compose normalement d'un plat et de deux satellites (entrée et dessert) ; dans certains cas, elle peut comprendre un satellite supplémentaire. Toutes ces variables sont à prendre en compte.

D'autre part, le coût pour le salarié varie selon qu'il fréquente un restaurant interne à France Télécom ou non, et ce, en raison de données locales et liées à la structure de restauration : par exemple, dans les FJT et RIA, le prix calculé n'inclut pas la TVA. Claude TIBLE fait remarquer que dans les Pays de la Loire, les prix sont moins élevés dans les RIELP que dans les RIEFT, la tendance étant inverse en Bretagne. Ces contraintes pèsent donc sur toutes les structures de restauration.

Claude TIBLE insiste sur le fait que l'entreprise a pour objectifs :

- de privilégier la restauration collective ;
- de chercher à avoir une diversité de l'offre pour respecter la possibilité d'avoir une offre de proximité ;
- de viser à harmoniser le prix payé par le salarié, sachant que le point de départ n'est pas le même pour tout le monde.

Les prix par repas pour les autres types de prestation de restauration

Les RPC et TR font partie de la diversification de l'offre permettant de répondre à des situations particulières (horaires atypiques). Historiquement, il y a plus de RPC en Bretagne et plus de TR en Pays de la Loire.

En Pays de la Loire, l'aide forfaitaire pour les RPC est de 5 € en Pays de la Loire et de 4 € en Bretagne : en effet, les conventions ont été passées à 5 € moyennant une condition : France Télécom versera 5 € au salarié à condition que ce dernier prenne un repas complet d'une valeur supérieure à 8 €. Comme ces conventions se renouvellent, la réévaluation de l'aide forfaitaire est possible, le souhait de l'entreprise étant d'encourager les salariés à prendre des repas complets.

Claude TIBLE indique que la valeur du titre restaurant est variable d'une région à l'autre.

Daniel GILLARD demande confirmation du fait que la répartition est bien la suivante : 40 % à la charge des salariés et 60 % à la charge de l'entreprise.

Claude TIBLE répond que cela est normé par valeur de titre. Il est tout à fait disposé à regarder ce point dans le détail.

Hygiène et sécurité alimentaire

Qualité perçue

Claude TIBLE informe que les prestataires ont l'obligation de réaliser des sondages et d'en rendre compte aux comités de restaurant.

Fonctionnement des comités de restaurant

Pour chaque RIE un comité de restaurant est constitué. Les comités de restaurant se sont réunis au premier semestre, sauf deux qui vont le faire prochainement. Ils se réuniront également au second semestre.

Guy JOURDEN évoque la présence des organisations syndicales aux comités de restaurant.

Claude TIBLE répond que ces dernières doivent se concerter et désigner leurs représentants au sein des comités de restaurant.

Le Président remercie Claude TIBLE pour sa présentation.

Franck BEAUMONT fait lecture d'une déclaration au nom de la délégation CFDT :

« Après la lecture du document qui ne peut être qu'une synthèse de l'activité restauration sur le périmètre de la DT, les élus CFDT souhaitent faire quelques remarques :

- Evolution de la fréquentation de la restauration et développement de l'usage des TR à rapprocher de l'évolution des effectifs et de la mobilité du personnel (changement d'activité) donc de la responsabilité de l'entreprise ;*
- Nos informations sur les tarifs appliqués montrent certaines différences entre le document et le terrain ;*
- d'autre part, les élus CFDT rappellent qu'il s'agit bien de gestion FT par délégation des CE et nous demandons que sur les documents soit inscrit « part CE » et « non part FT ».*

Les élus demandent que le travail de l'entreprise qui gère la restauration par délégation pour le compte du CE se décline selon 4 axes :

- privilégier la restauration collective pour l'ensemble des salariés avec le respect des pauses méridiennes dans tous les services, compatible avec les heures d'ouvertures desdits restaurants ;*
- une revalorisation du titre restaurant sur l'ensemble de la DT comprenant une part CE proche de celle appliquée dans les restaurants conventionnés – 5€ - et une participation du salarié au minima autorisé soit 40 % ; par exemple valeur faciale de 8,40 € avec part CE de 5,04 € (60%) et part salarié 3,36 € (40 %) ;Ceci permettra un rattrapage des années précédentes, le TR n'ayant pas été revu dans les mêmes délais que la restauration collective.*
- La consultation du comité de restaurant puis des élus du CE avant toute fermeture de point de restauration collective sur la DT ;*

- *Le respect de la représentativité issue des élections IRP dans tous les comités de restaurant. »*

Le Président conclut que le travail sur ce sujet se poursuivra avec la sous-commission restauration lorsqu'elle sera créée.

Alain CHAZAL revient sur le souhait de l'entreprise relatif au fait que les salariés prennent un repas équilibré (un plat et deux satellites). Or, il se demande comment il est possible de prendre un repas équilibré avec 7,65 € en Pays de la Loire ou 6,10 € en Bretagne, sauf à lourdement compléter le prix du ticket restaurant. En effet, Alain CHAZAL estime qu'il n'est pas possible de trouver, aujourd'hui, de repas équilibré en deçà de 10 €. Il s'agit là d'un sujet de réflexion pour la commission restauration. Enfin, il demande l'intervention de la médecine du travail pour évaluer la difficulté que rencontrent les personnels en horaires atypiques pour se nourrir.

En l'absence d'autre remarque ou question, le Président souhaite un bon appétit à tous et lève la séance.

La séance est levée à 13 heures 30.

Le Secrétaire

Bernard ELIOT