



# SECAFI

CHANGEMENT . TRAVAIL . SANTÉ

BORDEAUX

LILLE

LYON

MARSEILLE

METZ

NANTES

PARIS

TOULOUSE

FRANCE TELECOM  
Madame POLIDORI  
Présidente du CHSCT Alpes  
AVSC RAA  
101 Bld Vivier Merle  
69003 LYON

Lyon, le 25 novembre 2009

Madame,

Suite à l'envoi de nos modalités d'intervention, vous avez souhaité me rencontrer pour un échange sur celles-ci. Je me suis rendu en vos locaux le jeudi 12 novembre à 16h. Vous étiez accompagnée de M. Pellier-Cuif, votre adjoint.

Après avoir rappelé que vous ne contestiez pas le principe de notre mission et après consultation de vos services juridiques et achats, vous m'avez demandé de réduire notre prestation de moitié.

Il convient en préalable de rappeler que c'est le code du travail qui régit les relations entre l'expert du CHSCT et l'entreprise à laquelle appartiennent les CHSCT demandeurs. Le même code donne par ailleurs une compétence exclusive au Tribunal de Grande Instance dans tous les cas de contentieux ou contestations relativement à la nécessité de l'expertise, la désignation de l'expert, le coût, l'étendue ou le délai de l'expertise qui lui a été confiée (art. L4614-13 du code du travail). Ces dispositions d'ordre public ont pour objet de garantir au CHSCT le libre choix de son prestataire et l'indépendance de celui-ci, qui n'est pas un fournisseur de l'entreprise.

Par ailleurs, c'est sur la base de la présentation de notre méthodologie que le Ministère du Travail nous accorde notre agrément d'expert du CHSCT. La mise en œuvre de celle-ci, adaptée à chaque situation, nous permet de proposer aux CHSCT qui nous sollicitent les analyses approfondies et indépendantes qu'ils sont en droit d'attendre.

Pour autant, il est normal que des échanges aient lieu sur les modalités de réalisation et que vous puissiez faire des observations sur l'organisation de celle-ci.

Cabinet (ex-ALPHA CONSEIL)  
agrée par le ministère du Travail  
et habilité IPRP

Tour Part Dieu  
129, rue Servient  
69326 Lyon Cedex 03  
tél . 33 (0)4 78 63 60 63  
fax . 33 (0)4 78 60 82 71

SIÈGE SOCIAL  
SECAFI C.T.S  
20, rue Martin Bernard  
75647 Paris Cedex 13  
TÉL . 33 (0)1 53 62 70 00  
FAX . 33 (0)1 53 62 70 62

UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE ALPHA

SAS au capital de 750 000 € • 328 921 119 RCS Paris • Numéro d'identification intracommunautaire FR 23 328 921 119

Vos principales remarques ont été les suivantes :

- L'analyse de la situation de M. Rouanet peut être ramenée au recueil d'une dizaine de témoignages qui peut être réalisé en 2 jours. L'examen de son dossier prendra peu de temps « puisqu'il était fonctionnaire ».
- L'analyse des postes de travail antérieurs et proposés à M. Rouanet peut être ramenée à 1 jour. « Ce sont des postes simples, il n'était pas ingénieur dans une centrale nucléaire ».

- *Conditions de travail du site des Glaisins : « La CRAM le fait en un jour ». L'examen de la PVV est hors sujet puisque M. Rouanet venait d'arriver et n'était pas encore concerné. Les documents sur les horaires et la charte de pilotage ne supposent pas d'analyse complexe.*
- *Analyse de la population du site des Glaisins et examen de l'organisation des ressources humaines : ce point est considéré comme sans rapport avec le suicide de M. Rouanet.*
- *Analyse du système de prévention. M. Pellier-Cuit a fait une longue apologie du système de prévention des RPS de l'AVSC, tout en admettant qu'« il pouvait y avoir des pépins ». L'analyse doit donc pouvoir être rapide.*
- *Les temps de coordination sont à supprimer et il est inutile que la présentation se fasse à plusieurs puisqu'il y a une synthèse.*

*Comme je vous l'ai indiqué jeudi et en complément des explications que je vous ai apportées, ce courrier reprend les raisons de notre méthode et donc de notre chiffrage.*

#### **Sur la construction de la mission :**

*Comme le rappelle la page 3 de notre proposition, le fait générateur de notre mission a suscité la venue de M. Lombard et l'annonce de plusieurs mesures importantes. Outre de très nombreux contacts téléphoniques avec les représentants du personnel, nous vous avons rencontré le 8 octobre (M. Artigny) et le 16 octobre (MM. Artigny et Cochet). Nous sommes allés à Annecy le 12 octobre (MM. Artigny et Cochet). A partir des premiers éléments recueillis, nous avons posé nos hypothèses méthodologiques et constitué notre équipe d'intervention. Le chiffrage à cinq jours correspond donc au constat des temps passés.*

#### **L'analyse de la situation de M. Rouanet**

*Le recueil des témoignages permettant de mieux comprendre quelle a été la situation de M. Rouanet est un travail tout particulièrement délicat. La détermination des personnes à rencontrer, les explications à leur apporter pour recueillir leur consentement à la démarche, les modalités « sur mesure » qu'il faut parfois adopter, la nécessité parfois de procéder en plusieurs fois et les nécessaires validations ne sauraient s'engager dans la précipitation. A ce jour, plus d'une vingtaine de personnes ont été écoutées. L'examen du dossier de M. Rouanet est également en cours. Nous estimons donc justifié notre estimation des temps nécessaires que nous serons en mesure de justifier sans difficulté.*

#### **L'analyse du poste de M. Rouanet**

*Notre hypothèse est que l'ampleur du changement professionnel entre un Chargé d'Administration des Ventes et un Conseiller Client 10-16 a été sous estimée, ce que votre remarque sur des « postes simples » viendrait à confirmer. L'approche ergonomique*

rigoureuse que nous mettons en œuvre renvoie à un grand nombre de dimensions et nous en attendons des éléments essentiels quant aux difficultés qu'a pu ressentir M. Rouanet.

### **Conditions de travail du site des Glaisins**

M. Lombard a parlé d' « améliorer les conditions de travail sur le site ». Par ailleurs, si des mesures évidentes devaient être engagées, elles l'auraient sans doute déjà été. C'est donc que l'analyse des conditions de travail en regard de l'activité doit être effectuée minutieusement. Nous faisons l'hypothèse que l'existant ne saurait être valablement décrit au vu des seuls documents disponibles. Quand au fait que la PVV ne concernait pas encore M. Rouanet, l'argument ne saurait être retenu puisqu'il avait vocation à rentrer dans ce système qui a pu susciter des appréhensions. Ajoutons que la « suspension temporaire » de ce système confirme l'hypothèse que cet élément est un déterminant important des conditions de travail sur le site.

### **Analyse de la population du site des Glaisins et du dispositif RH**

Il ressort de nos premières constatations que les conditions d'un accueil chaleureux de M. Rouanet n'ont pas été réunies sur le site. Sauf à considérer que la majorité des salariés ait eu une attitude délibérément hostile, hypothèse non retenue, nous devons en rechercher les causes dans la situation même du site qui s'est progressivement constitué par l'adjonction de personnels de diverses provenances. Cela renvoie aussi à l'autonomie, aux attentes, au vécu des salariés concernés. L'hypothèse est ici que M. Rouanet n'ait pas senti qu'une greffe était possible entre lui et son nouveau collectif de travail dont il n'a pas senti un soutien social suffisant. Nous ne saurions donc considérer que cette partie soit hors sujet.

Sur le plan des ressources humaines, l'organisation actuelle fragmente le dispositif et arrive au résultat que chaque salarié a de nombreux interlocuteurs, souvent éloignés. Cette situation n'a pas permis que les difficultés professionnelles de M. Rouanet soient identifiées et traitées comme elles auraient pu l'être avec une autre organisation. La proposition de recruter des « RH de proximité » vise à rectifier cette situation. Cet aspect nous paraît donc essentiel dans la compréhension de la situation.

### **Analyse du système de prévention**

Nous ne contestons pas que des dispositifs aient été mis en place, dispositifs que nous examinerons très attentivement. Mais c'est la réalité de leur mise en œuvre, de leur suivi, de leur adaptation aux situations réelles que nous examinerons. De ce point de vue, l'hypothèse du caractère exemplaire du dispositif existant ne sera pas retenue, l'énoncé même de cette éventualité confirmant que ce sujet doit être remis à plat. Au contraire, comme l'indique M. Boutonnet, Inspecteur du travail, dans son courrier du 28 octobre, si le document unique « a le mérite d'avoir été fait, il est nécessaire de réévaluer les résultats concernant les risques psychosociaux à l'aune des derniers événements dramatiques ».

S'agissant d'une question aussi délicate qu'un suicide, l'analyse et la présentation de nos conclusions demandent un soin tout particulier. La proportion indiquée entre les temps d'analyse et de rédaction, rapportés aux temps de terrain, ne saurait donc être réduite.

*Il convient surtout de rappeler que la complexité de notre mission tient autant à son objet qu'à son articulation avec la crise stratégique de France Telecom aujourd'hui. L'intranet de France Telecom, intranoo, informe au jour le jour tous les personnels de l'avancement des négociations engagées sur le stress. Dans la liste des mesures RH déjà prises figure : « la prise en compte des propositions des représentants des salariés du plateau d'Annecy dans la négociation nationale sur le stress chez France Télécom (mesure du 29 septembre 2009) ». Il nous appartient donc bien, à partir du diagnostic spécifique que nous allons établir, d'aider le CHSCT à élaborer ses propositions.*

*Les enjeux de notre mission sont donc à la fois propres à l'AVSC mais ils comportent aussi des éléments de nature nationale. Nous nous sommes ouverts de cette difficulté à M. Zylberberg qui nous a proposé de mieux distinguer ces deux aspects et qu'il pourrait ainsi prendre en charge à son niveau ce qui relève plus du niveau national.*

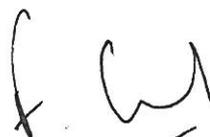
*A cette fin, nous proposons ci-après une nouvelle répartition de nos temps dans cet esprit :*

	En jours/ homme	AVSC	National
• <b>Analyse de la demande. Entretiens préliminaires</b> Construction de l'intervention	5	3	2
• <b>Analyse de la situation individuelle et professionnelle de Mr ROUANET</b> Recueil de témoignages, analyse et rédaction Analyse de son dossier	12	8	4
• <b>Analyse du poste de travail antérieur et proposés à Mr ROUANET</b> Chargé d'administration des ventes Conseiller Client 1016 Analyse des écarts Mesures d'accompagnement	10	5	5
• <b>Conditions de travail du site des Glaisins</b> Analyse du site et des conditions matérielles de travail Organisation du travail, horaires, pilotage Indicateurs de performances, PVV	7	5	2
• <b>Analyse de la population du site des Glaisins</b> Recueil et analyse des données statistiques Entretiens sur l'histoire du site et de sa constitution Analyse de la fonction RH	7	3	4
• <b>Analyse du système de prévention</b> Analyse documentaire Entretiens Médecine du travail, Préventeur, Secrétaire et Présidente CHSCT ...	7	2	5
Réunions intermédiaires avec le CHSCT	4	2	2
Synthèse de notre mission	4	2	2
Coordination de l'équipe d'intervention (4 consultants)	4	2	2
Réunions présentation (4 consultants)	4	2	2
	<b>64</b>	<b>34</b>	<b>30</b>

*Nous vous indiquerons en fin de mission le détail de nos temps effectivement passés.*

*Nous sommes persuadés que ce dispositif est adapté à la situation. Notre mission est déjà bien engagée et nous disposons déjà d'une partie importante des informations nécessaires.*

*Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.*

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'F' followed by a cursive 'C' and 'OCHET'.

*François COCHET*

*Copie : M. P. Leroux – Secrétaire du CHSCT  
M. L. Zylberberg – Directeur des Relations Sociales*