



Point 1 : Avis du CE sur la fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire

Guy JOURDEN fait lecture de la résolution suivante :

« Monsieur le Président,

Le CE de la DR Bretagne est appelé à donner aujourd'hui un avis sur la fusion des AVSC de Bretagne et des Pays de la Loire.

Le CE considère que cette fusion est l'aboutissement d'un projet à étapes dans le cadre d'ERC, projet qui a été volontairement segmenté par l'entreprise pour éviter une vision globale.

Le CE constate les difficultés de l'entreprise à reconnaître les prérogatives du CE par la non-communication de certains chiffres et par des tentatives d'entrave au bon déroulement de l'expertise.

Il a été consulté et a donné son avis à chaque étape du projet (avis sur les horaires 10-14 pré-requis à la fusion des AVSC, avis sur l'intégration des flux 114, avis sur la suppression des réclamations de Rennes et de Nantes, avec transfert à la HLR Quimper, avis sur l'ADV, sur SCF...).

S'appuyant sur les rapports de la Commission économique, établis suite à la visite des services, et sur l'expertise du cabinet Secaphi-Alpha, le CE tient à faire les observations suivantes :

- 1) *Les différentes étapes du projet ont été précipitées, non expliquées aux personnels et de ce fait très mal comprises par les salariés concernés.*
- 2) *La formation dans plusieurs chantiers a été bien souvent inadaptée et insuffisante : intégration des flux 114 au 1014 et au 1016, formation ADV pour les agents des réclamations, transfert des compétences des réclamations à HLR Quimper.*
- 3) *Nous assistons à une destruction des compétences motivée par la volonté de concentration à outrance des activités (par exemple suppression des réclamations à Rennes et Nantes et transfert à HLR Quimper).*
- 4) *Des changements de métiers sont imposés sans tenir compte des trajectoires individuelles et professionnelles ni de l'ancienneté des personnels (Laval, La Roche sur Yon, HLR Quimper, Cholet et RECLA vers ADV).*
- 5) *L'évolution vers la mono activité sur les sites s'accélère par la constitution de plateaux et de plates-formes de grandes dimensions (St Malo Recouvrement, Lorient AdvR, Vannes SCF, Laval et La Roche sur Yon 1014).*

Cette mono activité menace la survie de nombreux sites dans les villes petites et moyennes et ne permet plus de choix diversifiés de métiers aux salariés concernés. Le CE s'alarme du fait que l'entreprise en vienne à qualifier « d'inemployables » certains



Le CE a tenu une réunion extraordinaire le 6 juillet 2006 de 10h à 16 h15. La présidence a été assurée par le Directeur Régional . L'ordre du jour était le suivant :

- 1) **Avis du CE** sur la fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire
- 2) **Résolution du CE** mandatant la Commission Formation sur les impacts du projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire en termes de besoins en formation
- 3) **Point** sur les travaux de la Commission ASC
- 4) **Rapprochement de l'activité** ADV/DATA à l'AEOA
- 5) **Avis du CE** sur le nouveau dispositif d'astreinte à l'UIC et à l'URR
- 6) **Avis du CE** sur l'évolution de l'organisation des magasins UIC-URR (projet TSC7)
- 7) **Poursuite du processus d'information/consultation** sur la déclinaison locale du projet d'Organisation France
 - **réponse aux questions** des élus
 - **demande d'avis du CE** sur le projet (sous réserve de l'avis du CCE)

6) Nous constatons :

- une diminution globale des emplois de Back Office (-24 % sur les deux AVSC),
- une redistribution des rôles entre Bretagne et Pays de Loire : davantage de Front office en Pays de Loire avec moins de Back Office,
- moins de Front office en Bretagne avec stabilité des Back Office.

7) *La fusion des Etats-Majors cadres et fonctions transverses (-44 %) fragilise la construction de l'AVS Bretagne/Pays de la Loire génère une dégradation des performances dès la création de l'unité. Cette réduction nuit à la qualité des relations entre l'Etat-Major et les différents sites opérationnels de l'AVS qui ne diminuent pas pour l'instant, la portion minimale laissée aux services RH augurant mal de la prise en charge réelle de 1 266 salariés et de relations sociales de qualité. Surtout que s'ajoutent à ce projet la fusion des DR et la création d'une DT Ouest.*

Le CE regrette l'inexactitude des informations qui lui ont été fournies sur la fusion des Etats-Majors de l'AVS (32 suppressions d'emplois au lieu des 19 suppressions de poste annoncées) ainsi que l'absence d'un organigramme au 31/12/05 et aujourd'hui.

8) *Nous constatons que la fusion des AVSC permet un renforcement de la politique de surveillance et la pression sur les plateaux d'appel et les plates-formes de traitement (écoutes, constitution de fichiers contenant des données individuelles, détection des travailleurs « inemployables », renforcement du rôle de la vigie et la cellule 3P...).*

9) Nous observons que la fusion conduit à la suppression de 120 emplois (-10%) principalement dans les activités Back office et les fonctions supports.

Nous regrettons que les chiffres et données fournies au CE et au Cabinet d'expertise n'incluent pas les flux 114-116, les flux 10/14, 10/16, les montants de PVV les organigrammes au 31/12/2005, l'organigramme après la fusion. Ce manque d'information rend difficile l'expression d'un avis motivé et ne permet pas d'observer si cette réorganisation permet d'améliorer réellement la qualité de services rendus aux usagers.

10) Cela se traduit déjà par une dégradation des indicateurs Front office, Back office et des indicateurs de qualité de service.

11) Le CE constate que la réorganisation des AVSC est plus motivée par une recherche de gains de productivité se traduisant par des suppressions d'emploi et la dégradation des conditions de travail que par une volonté de répondre aux besoins des utilisateurs.

Compte tenu de ces observations, du rejet de cette réorganisation exprimé par une grève fortement suivie par le personnel des deux agences, **Le CE Bretagne émet un avis négatif sur le projet fusion des AVS.**

Compte tenu de cet avis, le CE de la Bretagne préconise ;

- un renforcement de la formation,
- le maintien des emplois pour permettre un Front office et un Back Office de qualité,
- un point régulier au CE sur l'évolution de la réorganisation dans les services et sur l'évolution de la relation clients (indicateurs de qualité),
- l'arrêt de toutes les formes de pression managériale,
- le maintien de plusieurs activités sur les sites,

des investissements pour une évolution rapide du Système d'Information.

Le Président admet que le projet a été présenté par étapes, il conteste la volonté d'entrave mais reconnaît la qualité du travail du cabinet Secafi-alpha qui pourra servir au directeur de l'AVS. Il se dit prêt à revenir devant le CE Bretagne pour faire le point sur les différents paramètres de fonctionnement de l'AVS. Sur la formation il reconnaît qu'il faut l'améliorer et le mandatement de la commission formation du CE va dans ce sens.

Les élus CGT interviennent sur :

- le manque de données fournies au CE et aux experts, notamment les organigrammes des 2 AVSC au 31 décembre 2005..
- les risques engendrés par la mono-activité sur les petits et moyens sites.
- l'absence de chiffres sur la qualité de service qui se dégrade au back office comme au front office alors que l'objectif d'ERC était bien l'inverse.

Suite aux débats, l'avis négatif du Comité d'Etablissement sur la fusion des AVSC est adopté à l'unanimité



Point 2 - Résolution du CE mandatant la Commission Formation sur les impacts du projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire en termes de besoins en formation

Les élus du CE de Bretagne considèrent que les changements d'activité que subissent les agents de l'AVSC nécessitent plus de formation, FT a mal évalué le temps nécessaire pour passer par exemple des « réclas » du fixe à l'ADV ou de HLR aux réclas du fixe..

C'est pourquoi ils mandatent la commission formation :

« Mandatement de la Commission Formation Professionnelle du CE de la DR Bretagne sur les aspects « formation » de la fusion des AVSC » :

« Le CE mandate la Commission Formation Professionnelle pour présenter un rapport sur les conditions de mise en œuvre de la formation dans les services de l'AVSC de Bretagne, à l'heure de la fusion avec l'AVSC des Pays de la Loire. »

Le CE souhaite être notamment informé sur :

- le dispositif de formation dans les services 1014 et 1016 pour l'intégration des flux 114-116 ;
- le dispositif de formation des collègues anciennement affectés aux Réclamations et nouvellement affectés en ADV-P ;
- le dispositif de formation des collègues de la plate-forme HLR désormais chargés du traitement des réclamations ;
- le dispositif de formation des collègues migrant de l'ADV-P vers l'ADV-R.

Le CE souhaite un éclairage sur le contenu des plans de formation, leur durée, leur validation, leur suivi. Concernant le suivi, il s'agit des mesures d'accompagnement in situ, du tutorat ou « doublure », des compléments de formation, de l'accès quotidien aux informations professionnelles. »

Les élus CGT interviennent sur l'auto-formation (au retour de congés, pour les nouvelles offres...) et rappellent que le cabinet d'expertise s'est étonné que ce temps ne soit pas hors PVV

Point 3 - Point sur les travaux de la Commission ASC

Jacques FEREOLE remet un document qui comporte également le compte rendu de la réunion de Lanester. Il fait remarquer que la Commission ASC a beaucoup de travail en ce moment.

CESU

Ce dossier est à nouveau à l'ordre du jour. La Commission regrette de ne pas disposer de la liste des personnes concernées de la part de la DR car cela l'oblige à procéder à des appels au coup par coup. La Commission prend note des demandes de CESU et passe les commandes jusqu'au 20 juillet. Ces dernières seront envoyées de façon globale le 21 juillet via Chèque Déjeuner.

Linéaires d'hiver

La Commission a besoin d'avoir l'aval du CE sur ce point pour poursuivre ses travaux.

Neuf prestations ont été retenues, à raison de quatre fournisseurs différents, ce qui permet d'effectuer des comparaisons en termes de fournisseurs et de produits proposés.

Il sera possible de faire partir 88 familles pour un coût total estimatif de 44 469,70 €, hors participation pour les remontées mécaniques qui porterait l'abondement pour les linéaires d'Hiver à 51 347 €.

Les calculs sont effectués sur la base du QF5, QFmoyen

Le CE à l'unanimité mandate la commission ASC pour travailler sur cette base et présenter les prix réels au CE ordinaire du 20 juillet 2006

Point 3 - Point sur les travaux de la Commission ASC (suite)

Jacques FEREOLE fait lecture d'une résolution rédigée par le groupe de travail « billetterie » : « Résolution de la Sous-Commission billetterie au CE du 6 juillet 2006

La Sous-Commission, sous couvert de la Commission ASC, propose qu'un budget provisoire soit voté concernant les activités billetterie en attendant d'une prise de décision sur le fonctionnement définitif de la billetterie du CE à la rentrée scolaire 2006.

Le budget proposé est de 5 % du budget total des ASC, à savoir à peu près 65 000 €. Ce pourcentage est révisable avant la fin de l'année si besoin, lorsque les décisions de fonctionnement seront prises.

En attendant pour compléter la proposition de la semaine dernière (Festival de la Saint-Loup 22), la Sous-Commission propose 7 offres de billetterie pour :

- Les parcs de loisirs Cobac Parc (35) et la Récré des Trois Curés (29) ;
- Le Zoo de la Bourbansais (35) et de Pont-Scorff (56) ;
- Le festival « des vaches au gallo » (35) ;
- Le cinéma Multiplex « Le Liberté » (29)
- Les vedettes de l'Odéon (29) (opération coup de cœur billetterie loisirs).

La Commission souhaite préciser qu'il s'agit d'une mise en place progressive de la billetterie. Elle portera une attention particulière à équilibrer les prestations par département et à l'intérieur de chacun d'eux (afin qu'aucun salarié, même présent sur des sites plus petits et isolés, ne soit oublié !). »

Jacques FEREOLE précise que le multiplex de Brest n'a pas d'accord avec Agora.

Daniel GILLARD fait remarquer que de nombreuses villes n'ont pas d'accord sur ce point avec Agora. En effet, la majorité des multiplex sont privés et sortent donc des grands circuits de distribution.

A cet égard, **Sylvie HENRY** demande à ce que les salariés fassent remonter toutes leurs demandes à la Sous-Commission Billetterie. Elle espère de plus qu'il y aura bientôt une rubrique « suggestion » sur le site du CE.

La nécessité de soutenir de petites salles indépendantes (cinémas arts et essais par exemple.) est également évoquée. **Le CE pourrait même abonder de manière plus significative ce type de cinéma.**

Chèques Vacances (aide aux vacances 2006)

Il s'agit d'une prestation différente des chèques vacances gérés par la MG. L'ANCV procède à leur édition depuis le lundi 3 juillet. Tous les salariés devraient les recevoir sous une dizaine de jours, sachant que les chéquiers arrivent dans des enveloppes tout à fait ordinaires à ne pas confondre avec une publicité

Invitations pour le spectacle de Noël et choix du cadeau

Jacques FEREOLE informe qu'elles seront expédiées la semaine prochaine. Le fichier de l'outil de gestion des ASC est en cours de finalisation. Chaque site a été prié de valider les heures d'accueil et de spectacle. Toutes les réponses devront impérativement être rendues pour le 10 septembre.

Retraités

Jacques Féreol précise que certaines prestations pourraient d'ores et déjà être proposées aux retraités, par exemple le voyage au Canada où il y a 45 places et 35 demandes, les retraités seraient considérés comme des tiers. Le fichier retraités du CCE devrait nous parvenir prochainement.

Selon Daniel GILLARD, les retraités profitent déjà des prestations au travers du COS, d'AZUREVA et des ASPPT. Le CE doit donc réfléchir à des conditions d'attribution différentes au travers des budgets qui leur seront alloués (5 %) et à la création d'une **Sous-Commission « Retraités »**.

Le Président demande si cette commission comprendrait des retraités

Daniel Gillard confirme et demande qu'une case retraités soit rajoutée pour toutes les prestations.

Jacques FEREOLE explique que tout retraité sera rattaché au CE régional en fonction de l'adresse de son domicile. C'est la raison pour laquelle il a été prévu que chaque CE reverse au CCE 5 % de son budget pour les retraités et que le CCE reverse au CE au prorata du

Point 4 - Rapprochement de l'activité ADV/DATA à l'AEEOA

Dans les offres DATA on distinguait

- le pôle de Bordeaux, qui oeuvrait sur des offres multiservices ;
- le pôle de Rennes, qui oeuvrait sur des offres data simples ;
- les sites de Paris et Bordeaux qui oeuvraient sur les offres sur mesure complexes et Light, Rennes ayant également des offres Light.

Le projet vise à structurer une activité égrenée et mal calibrée, sur trois sites (Bordeaux, Rennes, Paris), en regroupant des compétences existantes et en procédant à des recrutements *ad hoc* pour compléter cette activité.

Les élus CGT demandent si les agents concernés resteront sur le site de Cesson Sévigné

Le Président répond « oui à priori » et précise que l'équipe OSM (Offres Sur Mesure) passera de 8 à 14 personnes.

Alphonse Quidu s'inquiète du fait que les agents ont dû repostuler sur leur propre poste de travail. **Le Président** refute ce fait. **Les élus CGT** s'opposent à cette nouvelle manière de

Point 5 - Avis du CE sur le nouveau dispositif d'astreinte à l'UIC et à l'URR

« Malgré les quelques avancées résultant des travaux des CHSCT de l'URRB et de l'UICB sur les durées maximales du temps de travail, le CE de la DR Bretagne considérant :

- 1) que le nouveau régime d'astreinte est mis en place de manière unilatérale par FT contre l'avis unanime des organisations syndicales,
- 2) que le dossier astreinte a été passé en force au CCE qui n'a pas pu recueillir les informations et n'a pas disposé du temps nécessaire pour émettre un avis motivé,
- 3) que le volume (360 € par mois) et le mode de compensation (50% payé, 50% rendu) sont en recul par rapport aux compensations antérieures,
- 4) que les heures d'intervention en astreinte ne sont pas prises en compte dès la 1^{ère} heure mais seulement à partir de la 9^{ème} heure la 1^{ère} semaine et de la 6^{ème} heure la 2^{ème} semaine, ce qui pénalise fortement les agents qui interviennent souvent en astreinte,
- 5) que le regroupement des secteurs géographiques qui étend les zones d'intervention des techniciens à l'UICB constitue une dégradation des conditions de travail et génère une augmentation des risques routiers mais également des risques liés à l'intervention du fait de la méconnaissance des réseaux,
- 6) que le manque d'effectifs pénalise fortement l'organisation de l'astreinte, notamment à Quimper,
- 7) que les problèmes de relation entre la supervision de l'URS et les techniciens d'intervention en HNO ne sont pas entièrement pris en compte notamment sur les ré appels d'intervention de nuit ou sur la permanence statistique,

Et tenant compte de l'avis négatif des CHSCT

émet un avis négatif sur les nouveaux dispositifs d'astreinte prévus à l'URRB et à l'UICB.

Le CE met en garde la direction sur les problèmes de sécurité résultant des interventions isolées en Heures Non Ouvrables.

Le CE demande le maintien d'une perspective de négociation avant la mise en oeuvre du projet. »

Le Président précise que vis-à-vis du texte présenté en

Suite du Point n°5 sur le dispositif d'astreinte

Le Président confirme qu'il est nécessaire d'avoir une bonne organisation avec le PSR et précise qu'il a rencontré en ce sens le responsable du PSR.

Il est important que les relations entre l'astreinte, le PSR et le PEU soient clairement identifiées et que les procédures soient revues ou améliorées à cette occasion.

Guy Jourden s'inquiète du nombre de techniciens en activité sur certains secteurs et de l'étendue géographique de leur intervention. Le GPS peut aider mais ne remplace pas la connaissance du réseau et ne diminue pas le nombre de kms parcourus. **Pour les élus CGT**, il y a bien aggravation des risques par une méconnaissance du réseau et par le nombre de kms parcourus par les agents

Le Président propose la création d'une commission de suivi et souhaite avant le vote un avis du CE sur ses 2 propositions : équipement GPS et commission de suivi sous la responsabilité de M. Bernardeau. **Guy JOURDEN** fait savoir qu'une participation du CHSCT est souhaitée. Il précise qu'avec ce nouveau système d'astreinte c'est l'agent qui interviendra le plus souvent qui sera pénalisé.

Le Président suggère que les deux CHSCT des deux unités créent une commission. Il note que les membres du CE approuvent cette proposition.

L'avis négatif du CE sur le nouveau dispositif d'astreinte est adopté à l'unanimité

Point 7 – Poursuite du processus d'information consultation sur la déclinaison locale du projet d'organisation France :

- réponse aux questions des élus
- demande d'avis du CE sur le projet (sous réserve de l'avis du CCE)

Le Président rappelle que ce dossier a déjà été présenté dans des CE précédents. Un mode opératoire national est mis en place pour que les CE soient informés sur la déclinaison locale dès le démarrage du dossier, la consultation intervenant une fois l'avis du CCE rendu.

Le Président a transmis le rapport d'expertise (*dossier de 191 pages*) sur le projet, expertise mandatée par le CCE et conduite par le Cabinet SECAFI ALPHA.

Le processus s'est déroulé dans la période de mai et juin, et **dans sa séance du 4 juillet, le CCE a rendu un avis.**

L'avis du Comité d'Etablissement est donc sollicité concernant la mise en place du projet d'Organisation France, sachant que la mise en œuvre ne pourra intervenir que suivant un calendrier précisé par ailleurs au plus tard au 1^{er} janvier 2007 (mais sans doute plus tôt), pour permettre dans l'**UPR Ouest** des élections avec des listes actualisées.

Le Président ajoute qu'il ne pourra mettre en œuvre le projet et faire en sorte que les salariés puissent postuler sur les emplois qu'une fois l'avis du CE rendu.

Après une interruption de séance, les élus du CE font savoir au Président qu'ils ne peuvent pas rendre un avis motivé dans cette séance car les dossiers viennent de leur parvenir. Ils demandent le report de l'avis à une prochaine séance après les vacances. Le Président accepte que cet avis soit rendu le 20 juillet.

Point 6 – Avis du CE sur l'évolution de l'organisation des magasins UIC-URR (projet TSC7)

Le Président indique qu'Alain BRECHOT, chef de projet DR TSC7, présente ce dossier. Il rappelle que le projet vise à organiser la chaîne logistique dans la DR Bretagne, issu de plusieurs vagues nationales. Suite aux questions posées à ce sujet, un document de 7 pages a été adressé aux membres du CE pour résumer les réponses. Le Président ajoute que le travail s'effectuera site par site avec chaque sous-commission de site.

Les élus du CE interviennent sur le mode de recrutement anormal prévu par la direction qui consiste à obliger les magasiniers actuels à candidater sur leur propre poste de travail. Ils soulèvent le cas des personnes qui souffrent d'un handicap physique et qui risquent d'être écartées des nouveaux postes qui exigent de la manutention.

La direction confirme que les personnes peuvent postuler si elles ont les compétences, par contre la procédure d'appel à candidature a été retenue. La régulation se fera dans le cadre du projet, la grande majorité des magasiniers est capable de tenir ce poste mais une petite minorité ne l'est pas.

Le Président souhaite que les personnes suivent leur activité en postulant, que les formations se mettent en place, qu'il y ait une **reconnaissance extérieure de leurs compétences via l'AFPA.**

Les élus CGT interviennent à plusieurs reprises pour dénoncer la méthode employée qui vise à exclure une partie des magasiniers et qui pourrait être employée partout.

Les élus confirment qu'ils rendront leur avis au CE du 20 juillet et demandent des précisions supplémentaires.

Le Président accepte et demande de faire remonter rapidement les questions.

Les élus CGT demandent quel sera le niveau des postes ?

Les postes de magasiniers sont en 2-1, il y aura si nécessaire des parcours qualifiants.



Les PV validés des CE peuvent être consultés dans leur intégralité sur Agora (Mon CE) ou sur le site des élus CGT au CE de Bretagne : <http://www.premiumwanadoo.com/cgtcebretagne/>