



Le CE extraordinaire du 7 avril 2006 s'est tenu de 10h30 à 18h il avait à son ordre du jour :

- 1) **Demande d'avis** sur la création d'un site Pages Jaunes à Quimper Créac'h Gwen.
- 2) **Demande d'avis** sur l'organisation de l'Administration Commerciale à l'AVSC (activités back, HLR...)
- 3) **Présentation des conclusions du Groupe de Travail** sur la composition des CHSCT à l'UAT-Home Ouest et au CCO&R
- 4) **Information** sur un projet de réorganisation des activités France de France Télécom SA
- 5) **Commission ASC** : présentation des barèmes en

Point 1 - Demande d'avis sur la création d'un site Pages Jaunes à Quimper Créac'h Gwen

Le dossier a été présenté dans 2 CE. La direction souhaite recueillir l'avis du CE de la DR Bretagne sur la création de ce site.

Elle communique quelques chiffres qui confirment un écroulement du trafic des renseignements et dans ce cadre les 3 numéros de FT (118-711, 118-712 et 118-008) font environ 50%.

Le Président a bien reçu le rapport du groupe de travail qui s'est rendu sur le site de Quimper Kerguelen le 31 mars 2006.

Le CHSCT de l'ASTB réuni le 31 mars également, a donné un avis positif avec des réserves sur plusieurs points et des préconisations sur les conditions de travail et le déménagement.

Le secrétaire Bernard Eliot trouve anormal que la direction n'ait pas communiqué cet avis du CHSCT aux membres du CE..

Guy Jourden fait lecture du compte rendu du groupe de travail (voir compte rendu page 1 et 2)

Nicolas Vatelot, directeur du CCOR, répond aux divers points évoqués dans le compte rendu du groupe de travail.

Concernant la temporisation à 3 secondes, il évoque la qualité de service de Pages Jaunes (92% des appels décrochés en moins de 6 secondes) **qui implique un nombre de télé-conseillers plus important** avec une disponibilité minimale de 17% au lieu de 6% au 118 711 et de 10% au 118 712.

Sur le plan de dialogue il estime que le plateau de Quimper est capable de le tenir sans trop de difficultés.

Concernant l'absence d'assistance vocale, il pense que cela pourra évoluer notamment si Pages Jaunes souhaite réduire le délai moyen de conversation.

Concernant la rapidité et d'efficacité, il estime que l'essentiel de l'efficacité vient du pilotage qui se fait au niveau national.

Pour ce qui est du travail le samedi, le dimanche et l'après-midi, il confirme que ce n'est pas dans le cahier des charges de Pages Jaunes mais bien une politique de FT d'aller vers un samedi sur 2.

Commentaire CGT : en écoutant la direction on pourrait presque croire que les conditions de travail de Pages Jaunes sont meilleures que celles du 12 ou du 712. Les élus CGT ont insisté sur la réduction du temps de travail. Les services de renseignements qui étaient avant les lois Aubry à 35h avec 10 minutes de pause ophtalmologique par heure n'ont eu que de 1 à 4 jours de RTT suivant les contraintes.

Ce service aurait dû passer aux 32h.



GROUPE DE TRAVAIL sur le passage du 12/712 de Quimper à une Activité Pages Jaunes

Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne dans sa séance du vendredi 25 mars a décidé de créer un groupe de travail pour recueillir l'avis du personnel sur le transfert de son activité du 12/712 (118 712) à Pages Jaunes, filiale détenue aujourd'hui majoritairement par France Telecom.

Le Groupe de travail a rencontré une trentaine de télé-conseillers du 12/712 le vendredi 31 mars 2006, 5 télé-conseillers qui ne pouvaient pas être présents ont délégué à des collègues leur point de vue et leurs attentes.

Le Groupe de travail a donc pu recueillir l'avis d'une partie représentative du personnel du site de Kerguelen.

En préalable et pour resituer le contexte, il est important de préciser que le personnel du site de Quimper n'a jamais été demandeur de l'activité Pages Jaunes. Il s'agit donc bien d'une décision unilatérale de la Direction de France Telecom.

De plus personne ne peut prévoir comment se fera le partage du marché des renseignements.

Dans le cadre imposé par France Telecom, le personnel fait part de ses inquiétudes sur plusieurs points du cahier des charges de Pages Jaunes qui aggravent les conditions de travail. Ces points ont été exposés au CE et transmis à la direction du CCOR. Ils figurent en annexe.

☛ Suite page 2

Groupe de travail Pages Jaunes (suite)

Ce sont principalement :

la temporisation à 3 secondes, l'absence d'une Assistance Vocale, le plan de dialogue draconien, les fortes exigences de Pages Jaunes en terme d'efficacité et de rapidité, le Travail 1 samedi sur 2 (au lieu de 2 samedis sur 5)+ de dimanches+ d'après midi

De plus le personnel souhaite connaître les exigences en matière de nombre d'appels moyens servis par heure et par jour, le délai moyen de conversation...

Le groupe de travail demande **que le cahier des charges de Pages Jaunes soit communiqué au CE et aux représentants du personnel.**

Le personnel constate qu'une fois de plus France Telecom lui demande d'accepter des contraintes fortes supplémentaires sans évoquer des compensations en matière de réduction du temps de travail et financières, de promotion afin d'acter la prise en compte du professionnalisme.

Il constate également que dans les autres services comme le 1013/1015 ou le 1014 l'élargissement des horaires a été accompagné d'une réduction du temps de travail comme cela est prévu dans « l'accord pour tous » appliqué à France Telecom.

Rappel sur les horaires de quelques services : 1013-1015 : 35h et 13 JTL, 1014 brigades : 35h et 13 JTL, HLR/HLE mixte/brigade 34h30 et 13,5 JTL, 12/712 : 35h et 9 JTL

Le personnel du 12/712 exprime les revendications suivantes pour la prise de l'activité pages jaunes :

EN MATIERE D'ORGANISATION ET DE TEMPS DE TRAVAIL

Le maintien des roues actuelles au moins jusqu'à la fin de l'année et une véritable négociation sur leur modification.

Une réduction du temps de travail : 34h/semaine et 13 JTL, le maintien du travail 2 samedis sur 5 .

Le respect de l'accord OARTT 50% de congé pendant les vacances scolaires par l'embauche de jeunes (enfants d'agents) pendant l'été.

Une activité 118 711 sur le plateau (5 à 10 emplois)

L'abandon de l'activité sondage (telle qu'elle est faite actuellement)

EN MATIERE DE MANAGEMENT

Le personnel considérant que son travail comporte déjà suffisamment de contraintes exige un nouveau type de management. Management particulièrement « tatillon » à Quimper ?? ?

Il demande notamment : L'arrêt des pressions managériales et le respect des agents. Un accès facilité à Intranoo en dehors des temps de pause afin de pouvoir, comme dans les autres services se tenir informés des évolutions de l'entreprise, de nos droits. Une prise de JTL facilitée.

EN MATIERE DE FORMATION

Le personnel souhaite savoir où auront lieu la formation et le training.

EN MATIERE DE DEMENAGEMENT ET DE CHANGEMENT D'ACTIVITE

Le personnel souhaite avoir des éclaircissements sur le déménagement vers Créac'h Gwenn. Quelle date prévue ? Tout le monde en même temps ? Par groupe en fonction de la formation et du training ?

Le personnel constate que le déménagement va poser des problèmes à de nombreux agents qui aujourd'hui se rendent à pied à leur travail pour diverses raisons (pas de voiture ou de permis, trajet gare-travail ...) ou utilisent les transports en commun. La Zone de Créac'h Gwenn n'est plus desservie par les bus après 20h.

Le personnel demande :

la prise en compte des cas particuliers par une interprétation favorable de la note sur les déplacements de service, par des aménagements d'horaires ou des propositions de postes dans d'autres services ou résidences.

l'attribution de la prime exceptionnelle à l'ensemble du personnel pour le déménagement et le changement d'activité.

Le maintien des tickets restaurants. L'aménagement des cantines sur le site de Créac'h Gwenn

La prise en compte du plateau comme site pilote pour les matériels et l'ergonomie (écrans plats, sièges, casques, éclairage etc..)

Le groupe de travail transmet ces revendications fortes des personnels au Comité d'Etablissement, à la Direction Régionale et à la Direction du CCOR.

Point 1 - Demande d'avis sur la création d'un site Pages Jaunes à Quimper Créac'h Gwenn (suite)

Le Président précise que 18 sites sont déjà opérationnels sur Pages Jaunes et que Quimper devrait être le 19^{ème}.

Il pense que du point de vue du management des améliorations sont possibles, que l'activité sondages peut être revue et que des postes 118 711 peuvent être ouverts sur Quimper.

Enfin concernant le déménagement il se déclare prêt à regarder le cas des personnes dont le trajet augmente ou bien qui ont des difficultés au niveau des moyens de transport

Concernant le site pilote, il fera en sorte d'améliorer les conditions de travail sur le nouveau plateau de Créac'h Gwenn

La direction s'engage également sur la formation.

Commentaires CGT : la direction ne veut pas sortir du rang en acceptant de meilleures conditions de travail sur Quimper et menace d'abandonner le projet si le CE en fait un préalable à l'installation de Pages Jaunes.

Les élus dénoncent la pression exercée sur le CHSCT et le CE pour un projet qui à cause d'un problème technique (VOIP) et de déménagement a bien été retardé. Doit-on y voir l'accélération des restructurations et du plan Next voulue par Didier Lombard ?

Le Président déclare qu'il est prêt à s'engager sur un certain nombre d'amélioration.

Les élus CGT rappellent que l'accord RTT permet de donner de 1 à 4 jours supplémentaires. Il pourrait y avoir au moins 1 jour de RTT d'accordé dans le cadre du passage à Pages Jaunes.

Le Président accepte l'ouverture de négociations au niveau de l'unité entre les DS et la Direction sur les points suivants :

- mise en œuvre de quelques postes de travail 118711 ;
- mise en place des nouvelles roues demandées ;
- abandon de l'activité sondage ;
- prise en compte des problèmes liés au déménagement pour les personnes entrant dans le cadre de la circulaire DG40 et éventuellement de la GPEC.

adaptation des problématiques de cantine, en particulier le soir, problème des congés.

Conformément à la demande des élus il s'engage à faire un point au CE dans 2 mois.

Avant de passer au vote, les élus CGT, Sud et CFDT font lecture de leurs motivations de vote qui sont différentes.

Les élus CGT reconnaissent la compétence des IRP existantes (CHSCT et DP ASTB) pour représenter les personnels de Quimper Kerguelen tant qu'il n'y aura pas d'IRP dans les nouvelles Unités (CCOR et UAT Ouest). Il ne peut d'après le Code du Travail y avoir de carence en matière d'IRP.

Les élus SUD quant à eux contestent la représentativité du CHSCT de l'ASTB ce faisant ils acceptent une carence préjudiciable aux personnels jusqu'aux élections.

Le CE émet un avis négatif non pas sur l'installation de Pages Jaunes à Quimper mais sur les conditions de cette implantation. (10 pour l'avis : CGT+SUD et 2 contre : CFDT)

QUAND ON AIME ON NE COMPTE PAS



Point 2 – Demande d’avis sur l’organisation de l’Administration Commerciale à l’AVSC (activités back, HLR...)

La commission économique du CE a rencontré les salariés de HLR/HLE à Quimper le lundi 3 avril 2006.

Les élus rappellent le ressentiment fort des salariés de la HLR par rapport aux promesses qui avaient été faites lors de la mise en place du service l’année dernière. Ces derniers constatent en effet l’évolution de plus en plus accélérée de leur travail vers des activités dites de *back office*.

Le transfert d’une partie significative de l’activité sur l’entreprise sous-traitante à Rabat a été mal vécu.

La suppression des réclamations du fixe à Rennes et Nantes qui détenaient les compétences et leur transfert à la HLR de Quimper suscitent des incompréhensions voire un rejet chez une partie du personnel surtout chez les anciens de Wanadoo technique.

Il s’agit bien d’un changement de métier et une partie du personnel craint que la formation ne soit pas suffisante et que le volume d’activité soit trop important (réclamations du fixe + 1/3 HLR + Réclamations Wanadoo)

Le personnel rappelle également son attachement aux horaires de travail actuels.

Les personnels ont également fortement exprimé la demande d’une compensation financière prenant en compte les divers changements de métiers effectués rapidement depuis moins d’un an.

la Commission note un « ras-le-bol » face à la répétition de changements d’activités et un mécontentement relatif à l’évolution du contenu même du travail.

Certains salariés souhaiteraient compte tenu de leurs compétences et de leur goût pour cette activité, qu’une sorte de hot line technique voie le jour à Quimper.

Le Président intervient en rappelant qu’il y a aujourd’hui une cellule anti-vrille (SVP Home) à Saint-Brieuc, dont la moitié de l’équipe part en CFC.

Il envisage d’étendre le périmètre au-delà de la Bretagne et d’amener sur Quimper une activité de type anti-vrille. Il est disposé à le documenter, quitte à le présenter au prochain CE.

Il précise que pour HLR le changement des horaires n’est pas à l’ordre du jour.

Pour la CGT : Guy Jourden intervient pour dénoncer le manque d’effectif à HLR. Les réclamations du fixe comptaient en 2005 18 agents à Rennes et 17 à Nantes soit 35 agents. Aujourd’hui les 41 agents hors cadres de la HLR devraient absorber les réclamations du fixe tout en gardant 1/3 de l’activité Hot Line Recours actuelle (activité maille Ouest Atlantique) et les réclamations Wanadoo !! Il demande également que les salariés de la HLR issus du technique et qui souhaitent partir vers les activité multi-techniques de l’UICB ne soient pas bloqués.

Fabrice Jolys quant à lui constate que les salariés de la HLR vont devoir prendre en front des réclamations transmises par le 10 14 alors qu’ils ne seront pas formés sur l’activité ce qui va générer du Stress supplémentaire. Il y a désormais un front office dans les services du Back Office ? Il s’inquiète également du délai de traitement des réclamations dites « flash », le temps évoqué par la direction lui paraît loin de la réalité.

Point 2 – Demande d’avis sur l’organisation de l’Administration Commerciale à l’AVSC (activités back, HLR...)... suite

A la demande du secrétaire la séance est interrompue une première fois de 14h37 à 15 h08

Au vu des nouveaux éléments présentés, **Bernard ELIOT** indique que le CE demande un délai supplémentaire pour rendre un avis afin d’être complètement informés sur l’évolution de l’organisation du service HLR à Quimper.

Le Président confirme que si l’avis n’est pas donné non seulement il abandonne l’implantation des réclamations sur Quimper mais également le projet SVP Home

La séance est de nouveau suspendue de 15 heures 12 à 15 heures 25

Au vu de la position de la Direction, **Bernard ELIOT** fait lecture de la nouvelle résolution suivante :
« *Considérant les éléments présentés au CE et le rapport de la Commission économique, le Comité d’Etablissement de la Direction Régionale Bretagne donne un avis négatif à l’évolution de l’organisation ADV/HLR/Réclamations à Quimper.*

Le CE demande l’organisation d’une négociation locale entre la Direction et les Délégués syndicaux de l’AVS sur les conséquences de cette réorganisation à Quimper et à Saint-Brieuc. Le CE demande une présentation de la mise en place du projet et rappelle que cette mise en œuvre devra aussi tenir compte de l’avis du CHSCT de l’AVS. »

Cette résolution est adoptée à l’unanimité par les élus.



Point 3 - Présentation des conclusions du Groupe de Travail sur la composition des CHSCT à l’UAT-Home Ouest et au CCO&R

Un groupe de travail a été créé au sein du CE pour faire des propositions en matière de CHSCT pour le CCOR et l’UAT Ouest.

Ces CHSCT ne pourront être créés qu’après des élections DP dans les nouvelles Unités.

La création ou la suppression d’établissement distincts au niveau des IRP ainsi que les protocoles électoraux ne sont pas du ressort du CE mais des organisations syndicales.

☛ Suite page 4

Point 3 - Présentation des conclusions du Groupe de Travail sur la composition des CHSCT à l'UAT-Home Ouest et au CCO&R..... (suite)

Guy Jourden rappelle les différentes propositions de la Commission CHSCT du CE. Il observe que l'accord IRP de 2004 n'a pas prévu des Unités Opérationnelles comme l'UAT Ouest qui s'étend sur 4 DR et 5 régions Administratives avec plus de 800 salariés et 16 sites distants parfois de plusieurs centaines de Km.

En effet, dans l'accord IRP, 5h de délégation supplémentaires sont accordées s'il existe dans l'Unité 2 sites distants de + de 10 Km et 10h de délégation s'il y a plus de 5 sites distants de 10 Km. Puis plus rien au delà !!!

Pour l'UAT Ouest, le groupe de travail avait proposé la création d'un CHSCT composé de 9 élus (au lieu de 6) avec 30h de délégation mensuelles au lieu de 25h et 15h supplémentaires pour le secrétaire.

La Direction n'a pas accepté cette proposition au niveau des heures de délégation mais accorde une représentation supérieure de 3 élus au Code du Travail et à l'accord IRP.

Le CHSCT de l'UAT Ouest serait donc composé **de 9 élus dont 2 agents de maîtrise ou cadres avec 25 h de délégation** (+ de 5 sites distants), le secrétaire bénéficiant de 10h supplémentaires au lieu de 5h.

D'autre part, le secrétaire et les élus seraient doté de moyens modernes de communication et leur accès aux locaux DP sur les sites sera négocié.

La Commission a également insisté sur la nécessité de renforcer les liens entre les DP et le CHSCT pour faciliter la remontée des problèmes HSCT locaux.

Un point HSCT trimestriel pourrait être formalisé dans les réunions DP qui précèdent la réunion ordinaire du CHSCT de l'Unité.

Le CHSCT du CCOR sera quant à lui constitué de **8 élus** dont 2 agents de maîtrise et cadres avec 25h de délégation.

Le Président évoque le processus électoral et précise que le protocole définissant les établissements DP a été signé par SUD et par l'UNSA.

Les élus CGT et CFDT lui font remarquer que cet accord est très minoritaire.

La CGT rappelle que les établissements distincts ne peuvent pas être créés ou dissous sans un accord des organisations syndicales ou une décision du tribunal d'instance.

Les IRP de l'ASTB, établissement distinct qui n'a pas été dissous, sont donc toujours compétentes pour les anciens salariés de l'ASTB qui sont aujourd'hui affectés au CCOR ou à l'UAT Ouest. De la même façon **les IRP de l'UICB** sont toujours compétentes pour les salariés nommés à l'UAT Ouest.

Il ne peut pas y avoir carence des IRP.

C'est bien FT qui porte la responsabilité de cette situation et la pression sur les DP et les élus du CHSCT est inadmissible.

Le Président déclare que **les DS** sont invités à discuter les protocoles électoraux et que dans la période transitoire les élus DP et CHSCT de l'ASTB et de l'UICB vont être invités à poursuivre leur mandat pour qu'il n'y ait pas carence des IRP. Les salariés du CCOR et de l'UAT Ouest seront informés sur les IRP qui continuent à les représenter.

Les élus CGT rappellent que pour que les Etablissements distincts continuent à fonctionner, il faut que le mandat de tous les élus DP et CHSCT soient prolongés même s'ils sont à HLR/HLE et dépendent de l'AVSB.

Le Président propose pour la création d'un groupe de travail du CE pour étudier cette question, qui n'est pas simple, de la prolongation du mandat des élus DP et CHSCT et pour définir de quelles IRP dépendent les salariés du CCOR et de l'UAT Ouest pendant cette période transitoire.

Les élus CGT et CFDT évoquent la possibilité de négociations nationales ou de recours qui aboutiraient au maintien des mandats jusqu'au mois de janvier 2007.

Le Président répond que le national l'emporte sur le local.

Les élus CGT souhaitent que le CE reste sur ses prérogatives qui concernent les CHSCT et la non carence des IRP.

Le processus électoral et les élections des DP sont exclusivement du ressort des organisations syndicales.



Point 5 - Commission ASC : présentation des barèmes en fonction du quotient familial

Aide aux vacances

Jacques FEREOLE rappelle le barème d'attribution des chèques vacances sans épargne des salariés.

Leur montant est fonction du quotient familial.

Pour le quotient familial le plus bas (tranche 1), ce montant s'élèvera à 150 € et pour le quotient familial le plus haut (tranche 10), il sera de 60 €.

Linéaires

La Commission ASC travaille à la mise en ligne, sur Agora, des conditions d'obtention des linéaires

Il a été décidé de pratiquer un seul tarif promotionnel **du 8 avril au 30 juin, à 115 € la semaine**, le prix des semaines allant du 1^{er} juillet au 23 septembre étant fixé en fonction du quotient familial.

Durant cette période promotionnelle, le premier inscrit sera le premier servi, sachant que les familles nombreuses seront malgré tout prioritaires. La Commission propose d'offrir deux semaines au maximum. Il s'agit là d'une offre complémentaire aux offres existantes du CCE et du COS AZUREVA en matière de vacances adultes.

CGT : Fabrice Jolys évoque le problème du calcul du Quotient Familial à partir des revenus et de la situation des personnes à charge en 2003 ainsi que le cas particulier des CDITP

Jacques Féréol lui répond que dans le cas de changements importants dans la situation familiale ou des revenus il faut joindre la feuille d'imposition 2004. **Pour tout problème joindre Béatrice ou Blandine au CE. 02.99.01.45.26**

Commentaire CGT : FT n'a pas voulu depuis le début du CE fournir les noms et les adresses des salariés. Aujourd'hui il en est de même pour le Quotient Familial. **Il faut que chaque salarié fasse la démarche de déclarer sa situation 2003 dans Agora (revenu fiscal de référence et nombre de personnes à charge) et expédie les justificatifs nécessaires au CSRH de Cergy qui valide.**

Se renseigner auprès des représentants CE