

Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 20 avril 2006

Etaient présents :

Pour la Direction :

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

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires:

Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)
Guy JOURDEN, Trésorier-adjoint (CGT)
Jacques FEREOLE (CGT)
Daniel GILLARD (CGT)
Martine GUENEUGUES (CGT)
Dominique LESEIGNEUR (SUD)
Isabelle MANCEL FLOC (SUD)
Thierry LELIEVRE Trésorier (SUD)
Bertrand CUVELIER (SUD)
Christian FOURNIER (SUD)
Bernard LE MEHAUTE (CFDT) Secrétaire-adjoint, en remplacement de Michel FILLION (CFDT)
Jean Pierre CREUX (CFDT)

Membres suppléants:

Sylvie HENRY (CGT)
Claude ROGER (CGT)
Fabrice JOLYS (CGT)
Christian JACQ (CGT)
Patrick LE GAC (CGT)
Yolande GUERIN (SUD)
Claude BARGAIN (SUD)
Jean Luc PIOGER (SUD)
Christian FOURNIER (SUD)
Joël BARBU (CFDT)

Représentants syndicaux:

Alphonse QUIDU (CGT)
Thierry LE PAIH (SUD)
Michel LE BRIGANT (CFDT)
Jean Michel MARTIN (FO)
Pierrick GOUEDARD (UNSA)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 20 avril de 11h heures 07 à 19 heures 17 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV des séances du 13 mars et des 23-24 mars 2006
- 2) Commission ASC : point sur le transfert des activités sociales et culturelles au CE Bretagne à compter du 1^{er} juillet 2006
- 3) Compte rendu annuel de la gestion financière du CE Bretagne et prévisions budgétaires : report du CE du 23 mars
- 4) Présentation du projet d'implantation de l'activité « SVP HOME » à Quimper
- 5) Engagement d'un processus d'information/consultation sur le projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de Loire
- 6) Poursuite de l'information sur le projet de réorganisation des activités France de France Télécom SA (reporté)
- 7) Information/consultation sur le bilan social de la DR Bretagne (reporté)
- 8) Information sur le rapport trimestriel concernant la situation de l'emploi (1^{er} trimestre 2006) (reporté)
- 9) Demande d'avis sur le rapport relatif à l'emploi des travailleurs handicapés (reporté)
- 10) Information sur le bilan annuel du travail à temps partiel pour l'année 2005 : report du CE du 23 mars (reporté)

Christian LE CORNEC étant souffrant, Mario PETRICOLA assurera la présidence du Comité d'Etablissement et sera assisté de Philippe MAURICE. Il demande que soit précisée l'identité des titulaires et des suppléants assistant à cette séance.

Bernard ELIOT indique que les titulaires de la délégation CGT présents sont : Mme GUENEUGUES, MM. ELIOT, JOURDEN, GILLARD et FEREOL. Les suppléants présents pour la délégation CGT sont Mmes HENRY et ROGER et MM. LE GAC, JACQ et JOLYS. M. QUIDU, représentant syndical CGT, est présent. Pour la délégation SUD sont présents, pour les titulaires : Mme MANCEL-FLOC, MM. LESEIGNEUR, CUVELIER, LELIEVRE et LUCAS et pour les suppléants, Mme GUERIN, MM. BARGAIN, FOURNIER et PIOGER ; M. GUIGNET est excusé. M. LE PAIH, représentant syndical SUD, est présent. Pour la délégation CFDT est présent, en titulaire, M. CREUX – M. FILLION, excusé, est remplacé par M. LE MEHAUTE - et pour les suppléants, MM. LE MEHAUTE et BARBU ; M. LE BRIGANT, représentant syndical CFDT est présent. M. MARTIN, représentant syndical de la délégation FO est présent ainsi que M. GOUEDARD, représentant syndical de l'UNSA.

Point 1 – Approbation des PV du 13 mars et des 23–24 mars 2006

Le Président demande si les élus ont d'autres remarques à formuler que celles qui ont déjà été communiquées.

Procès-verbal de la séance du 13 mars

Alphonse QUIDU souhaiterait compléter son intervention du 2^{ème} paragraphe de la page 31 en ajoutant la phrase suivante : « *L'exposé d'ITN5 fait le constat que plusieurs paramètres nécessaires à la réussite d'ITN5 sont incontournables et même bloquants, comme par*

exemple la nécessité d'une documentation à jour. Si la Direction constate que ce n'est pas le cas, Alphonse QUIDU se demande pourquoi celle-ci souhaite poursuivre dans cette voie et accélérer la mise en œuvre d'ITN5 dans ces conditions. »

Sous réserve de cet ajout, le procès-verbal de la réunion du 13 mars est adopté.

Procès-verbal de la séance du 23 mars

Thierry LE PAIH souhaiterait formuler quelques remarques et faire le point sur des promesses faites par la Direction en termes de réponses à des questions.

Page 11, le Président s'est engagé à faire en sorte que les salariés n'aient pas à faire l'avance de frais. Thierry LE PAIH demande si ce dossier a avancé.

Le Président lui propose de répondre aux questions après l'approbation des PV.

Dans le même esprit, Daniel GILLARD ajoute que les élus aimeraient connaître le délai d'obtention d'une avance auprès des services du CSRH.

Page 28, dans le point 5 relatif à l'emploi des travailleurs handicapés, Thierry LE PAIH aimerait ajouter que, outre les médecins, les services RH et les assistantes sociales, la C3R réunit également les représentants du personnel.

Le Président n'est pas de cet avis : seule la Commission de Réforme comprend les représentants du personnel.

Thierry LE PAIH suppose qu'à la page 30, il convient de remplacer CE par CCE dans la phrase : *« Il est proposé que le CE reverse 10 % de son budget de fonctionnement **au CCE.** »*

Concernant les Commissions de Réforme, Michel LE BRIGANT aimerait que l'entreprise rappelle à Orléans quelles sont les personnes désignées par les syndicats qui représentent les catégories de personnels.

Sylvie LE NIR suggère que chaque organisation syndicale lui fasse parvenir le nom des personnes habilitées.

Selon Guy JOURDEN, il serait préférable de vérifier si les représentants des agents aux Commissions de Réforme ne doivent pas être des personnes élues et non simplement des personnes désignées, comme c'était le cas dans les CAP locales.

A ce sujet, Michel LE BRIGANT fait remarquer qu'aucune CAP nationale ne s'est réunie pour la Bretagne.

Sous réserve des remarques exprimées précédemment, le procès-verbal de la séance du 23 mars est adopté.

Procès-verbal de la séance du 24 mars

Page 22, Thierry LE PAIH indique qu'il convient d'ajouter « se » dans la phrase suivante : *« Le Président insiste sur le fait qu'il ne **se** serait pas battu comme il l'a fait il y a un an sur le dossier HLR s'il avait pu en prévoir l'issue. »*

Dans l'antépénultième paragraphe de la page 32, Thierry LE PAIH souhaite modifier la phrase : « *des questions de droit syndical se posent sur des établissements de même taille que ceux qui sont créés aujourd'hui* » en supprimant « *de même taille* ».

Page 33, dans la phrase : « *L'essentiel est que des élections soient organisées rapidement pour représenter le personnel des nouvelles unités, y compris celui situé sur d'autres DR* », il convient de remplacer « *le personnel situé sur d'autres DR* » par « *le personnel venant d'autres DR.* »

Page 38, Thierry LE PAIH propose de reformuler la phrase : « *Le Président suggère que certains salariés de ces villes éloignées de Rennes se chargent de remonter d'autres problèmes que ceux relatifs aux bibliothèques* » en remplaçant **certain**s par **ces**.

Le Président propose d'indiquer : « *Le Président suggère que **les deux salariés chargés des bibliothèques** de ces villes éloignées de Rennes se chargent de remonter d'autres problèmes que ceux relatifs aux bibliothèques* ». Il admet que la première formulation n'était peut-être pas compréhensible par toute personne n'ayant pas assisté au CE.

Bernard ELIOT prend note de cette remarque.

Michel LE BRIGANT aimerait recevoir par mail la réponse aux questions posées les 23 et 24 mars sur les CAP et les CCP.

Sylvie LE NIR accédera à cette demande.

Page 39, Yolande GUERIN propose de modifier la phrase : « *Thierry LELIEVRE confirme que la base du calcul est le revenu 2003 sauf régimes plus avantageux en 2004* » en remplaçant « *sauf régimes plus avantageux* » par « *sauf modification de la situation familiale.* »

Michel LE BRIGANT fait savoir que d'après sa confédération, c'est le montant le plus avantageux qui serait pris en compte dans Agora.

Le Président confirme que si le revenu fiscal de référence de l'année 2004 est inférieur à celui de 2003, le CSRH d'Orléans acceptera de le prendre en compte pour le calcul du QF.

Bernard LE MEHAUTE souligne la nécessité d'éclaircir ce sujet pour être en mesure de répondre aux éventuelles questions des salariés. Il précise que les dossiers sont validés à Cergy et non à Orléans.

Daniel GILLARD ajoute que c'est bien la situation familiale qui est prise en compte lors du calcul de l'attribution des chèques vacances par les mutuelles.

Le Président conseille aux élus de saisir le CCE sur ce problème qui n'est pas propre à la Bretagne.

Bernard LE MEHAUTE se propose d'appeler le CSRH et de prendre contact avec Sylvie LE NIR en cas de problème d'interprétation.

Selon Jacques FERREOL, le CSRH a obligation contractuelle d'effectuer son calcul en prenant en compte le montant le plus avantageux pour le salarié.

Michel LE BRIGANT rappelle qu'au début de l'existence d'Agora, il était préconisé de prendre le revenu 2004 comme base.

Par ailleurs, il convient de rappeler aux salariés qu'ils peuvent enregistrer dans Agora leurs enfants de plus de 18 ans.

Le procès-verbal de la séance du 24 mars est adopté.

Réponse aux questions posées lors des différents CE et restées en suspens

L'avance de frais

Le Président explique qu'il existe 2 modalités permettant d'éviter l'avance de frais :

- la Carte Corporate, délivrée personnellement aux salariés ayant régulièrement des frais professionnels et permettant un débit différé de 60 jours, qui n'est pas encore largement diffusée ;
- une avance de 100 € actuellement en test et essentiellement destinée aux techniciens ; elle permet d'éviter l'établissement de notes de frais qui représente un coût de traitement important.

Les autres pratiques usitées consistent à ce que l'entreprise paye directement le prestataire. En ce qui concerne le transport, Carlson délivre des billets *via* l'application Tr@vel qui est opérationnelle depuis hier. En termes d'hébergement, l'entreprise règle directement le prestataire hôtelier.

Le Président attire l'attention sur le fait que désormais, les formations seront davantage dispensées localement, ce qui limitera les déplacements des salariés.

Christian FOURNIER rappelle que la question qui avait été posée portait sur la création des Ecoles métiers dans le cadre desquelles les formations se déroulent dans des villes bien particulières.

Le Président précise que l'unité concernée peut directement traiter avec le prestataire hôtelier.

Thierry LE PAIH rappelle que le Président avait signifié clairement qu'il n'y avait pas de raison de demander aux salariés de faire l'avance de quelconques frais, quitte à ce que les unités passent des conventions avec des prestataires hôteliers. Les élus souhaitent que ce dossier progresse en ce sens.

Le Président précise que certaines unités ont déjà passé des conventions avec des hôteliers. Cette possibilité sera rappelée aux unités qui n'y ont pas encore recours.

Formations

Christian FOURNIER rappelle qu'au CE du 23 mars (page 9), Madame AMARDEILH avait précisé que les formations Orange étaient dispensées par une société privée et elle devait se renseigner auprès de Marie DUMONT concernant les modalités de ces formations.

Le Président relancera Madame AMARDEILH à ce sujet.

Sylvie LE NIR indique que suite à une demande des élus sur les Ecoles métiers, Madame AMARDEILH lui a communiqué un lien permettant d'accéder à toutes les informations les concernant : <http://campus.formations.francetelecom.fr/services>.

De même, Madame AMARDEILH a indiqué qu'il n'y avait pas de lieu dédié à la formation de l'Ecole des ventes des CE, celle-ci pouvant avoir lieu sur site, chez FTF, Orange etc.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'Ecole Ventes entreprises, 40 vendeurs spécialisés et 60 à 70 vendeurs responsables de comptes ont été formés en 2006.

D'autre part, les formations de l'Ecole de la Distribution ont prioritairement été proposées la première année aux vendeurs titulaires (et non aux meilleurs vendeurs) – ni les CDD, ni les apprentis ni les CDI TP n'ayant été formés la première année.

Fabrice JOLYS soutient que le discours consistant à envoyer en formation en priorité les meilleurs vendeurs a été tenu par toute la hiérarchie de l'AD.

Le Président fait remarquer que la Direction ne peut pas contrôler ce que dit chaque manager. La formation est nécessaire à l'exercice du métier et ne doit pas être assimilée à un système de valorisation ou de reconnaissance. Si les salariés expriment des doutes quant aux propos tenus par leur management local à ce sujet, ils peuvent interpeller le Directeur de l'unité *via* les délégués du personnel.

Selon Guy JOURDEN, cette question ayant été soulevée lors de 3 CE, il s'agit là d'une manière subtile de ne pas y répondre.

Le Président attire l'attention sur le fait que le CE n'a pas pour but d'évoquer des problèmes managériaux locaux. La Direction a donné des principes qui doivent s'appliquer. Dans le cas contraire, les délégués du personnel peuvent interpeller le management local sur la manière dont sont programmées les formations.

Jean-Pierre CREUX s'interroge sur la confiance qu'il peut y avoir dans le dialogue social si l'on assiste à une institutionnalisation du mensonge dans les unités.

Isabelle MANCEL FLOC est d'avis que l'instance du CE est là aussi pour veiller à l'uniformité de l'application des procédures. Toute divergence constatée en CE doit donner lieu à un recadrage pour garantir l'équité entre tous les agents sur la DR.

Isabelle MANCEL FLOC rappelle que suite à une réponse insatisfaisante apportée en termes d'enregistrement des formations, l'insistance du CE sur le sujet avait permis d'éclaircir les choses et de faire avancer l'application.

Thierry LE PAIH rappelle qu'à la page 16, Isabelle MANCEL FLOC demandait à connaître le nombre de personnels formés.

Sylvie LE NIR répond que 65 vendeurs ont été formés à l'Ecole de la Distribution la première année, 90 vendeurs supplémentaires la deuxième année et 120 vendeurs environ la troisième année.

Isabelle MANCEL FLOC avait également souhaité connaître le nombre de formateurs et les moyens de recrutement utilisé sur le périmètre.

Selon les réponses communiquées à Sylvie LE NIR, les formateurs sont recrutés sur la base du volontariat, le choix étant effectué suite à un entretien avec le responsable de la formation au niveau de l'AD et un responsable de département, Alain LE CORNEC, la validation finale relevant de la CEGOS à Paris.

Le nombre de formateurs par unité ne lui a pas été transmis.

Le Président indique que la question sera à poser.

Michel LE BRIGANT fait remarquer qu'à la réunion des DS de l'UAT-Home, un exposé sur les formations a été fait (nombre de formateurs embauchés et méthode). Il serait intéressant d'en informer la Commission Formation professionnelle.

Le Président note cette demande.

Dominique LESEIGNEUR fait état d'une demande d'informations formulée à plusieurs reprises et relative à l'Ecole du Management et notamment ses contenus et objectifs.

Le Président explique qu'une Ecole du Management sera bien mise en place, mais ses modalités ne sont pas encore connues et elle est actuellement en période expérimentale. Il suppose que Dominique LESEIGNEUR fait allusion aux plates-formes d'efficacités managériales qui ne sont pas assimilables à des écoles mais plutôt à des lieux d'échanges et de retours d'expériences entre managers sur un certain nombre de thématiques. Il y en a 2 par an sur les 4 DR associées sur le sujet : Centre Val de Loire, Normandie, Bretagne et Pays de Loire.

Thierry LELIEVRE demande si le temps passé sur ces plates-formes d'efficacités managériales est considéré comme du temps de formation.

Le Président répond par la négative : ceci ne figure pas dans le plan de formation. Il rappelle les caractéristiques d'une formation : un objectif, un programme pédagogique et une évaluation. Par ailleurs, cette plate-forme n'existe pas partout et plusieurs régions se sont regroupées pour répondre à un besoin de confrontations des difficultés rencontrées par les uns et les autres dans l'exercice de leurs fonctions. Le Président propose de faire prochainement une information sur l'expérimentation en cours de l'Ecole du Management.

Dominique LESEIGNEUR rappelle que Christian LE CORNEC s'était engagé à communiquer des informations sur les plates-formes managériales. Il souligne l'importance pour le CE d'avoir un éclairage sur leur fonction et leurs finalités.

Le Président ne voit aucune objection à ce qu'une présentation sur ce point ait lieu en CE.

Au sujet de la formation des entrepreneurs, Guy JOURDEN aimerait savoir où trouver la liste des entrepreneurs de France Télécom.

Le Président n'est pas en mesure de répondre à cette question, cette formation qui s'adresse aux cadres dirigeants étant pilotée nationalement.

Guy JOURDEN note dans le bilan social, que les salariés sont gérés par la CCNT ; il aimerait savoir où se situent les fonctionnaires par rapport aux contractuels.

Le Président lui fait remarquer que sur sa fiche de paye, il n'est pas fait référence à la CCNT. Il propose d'aborder cette question lorsque le point sur le bilan social sera traité.

Alphonse QUIDU s'enquiert du compte rendu de l'audit qui a eu lieu dans le cadre de la mise en place de ITN5. Le CE n'en a pas eu communication.

Le Président fera le point sur ce sujet et transmettra le compte rendu de l'audit.

Thierry LE PAIH demande si le projet d'aménagement des locaux médicaux sur Vannes Pargo a avancé.

Le Président répond par la négative. Il fait observer que la Direction travaille déjà beaucoup pour le CE et doit parallèlement accomplir ses tâches courantes.

Sylvie LE NIR attend que les médecins lui fassent des propositions en ce sens pour qu'elle puisse ensuite se mettre en relation avec les services de la logistique qui en étudieront la faisabilité. Elle se propose de recontacter le Docteur JUGLARD sur ce point.

Thierry LE PAIH rappelle que si cette question ne semble pas très importante aux yeux du Docteur JUGLARD, il n'en est pas de même pour les salariés, y compris pour ceux de Rennes Sud qui déplorent des problèmes d'insonorisation des locaux médicaux.

Le Président attire l'attention sur le fait que l'absence de réponse de sa part sur la question aujourd'hui ne signifie pas que cette dernière n'est pas importante à ses yeux. Par ailleurs, il rappelle que le CHSCT a aussi un rôle à jouer en ce qui concerne les locaux, le CE ne pouvant pas tout régler.

Thierry LE PAIH rappelle qu'en tant que représentant syndical, il a entre autres pour rôle de vérifier que des points qui sont abordés en CE ne soient pas oubliés.

Patrick LE GAC s'étonne que ces locaux ne soient toujours pas aux normes, contrairement à ceux du Prat, alors même que ceci avait été signalé dans le bilan 2005.

Daniel GILLARD ajoute que les locaux du Prat sont proches du lieu de travail des salariés et adaptés à un usage médical. De plus, si le Docteur JUGLARD était seule l'an dernier, ce n'est désormais plus le cas puisqu'elle est assistée d'une infirmière. Il convient d'appliquer ce qui a été décidé en CE à cet égard.

Le Président répète que ce sujet n'est pas oublié et fait l'objet d'un suivi de la part de la Direction. Il propose de poursuivre l'examen de l'ordre du jour.

Thierry LE PAIH indique que les élus ont également des questions à poser sur le procès-verbal de la réunion du 24 mars. Il aimerait notamment avoir un point d'information sur un courrier devant être adressé, par le Directeur, aux salariés des anciens établissements élus et mandatés (page 21).

Sylvie LE NIR précise que ces courriers sont prêts et sont à la signature du Directeur Régional.

Michel LE BRIGANT s'étonne du bien-fondé de la réunion des DS CO du 9 mai si toutes les décisions prises par le groupe de travail ont été entérinées.

Guy JOURDEN fait remarquer que les salariés ayant refusé de suivre leur activité ont déjà reçu un courrier les informant que leur mandat s'arrêtait au 31 mars et les mettant en demeure de répondre avant le 7 avril. Ce courrier a été ressenti comme une attaque contre les IRP. Guy JOURDEN espère que des excuses seront présentées aux délégués du personnel.

Sylvie LE NIR rappelle qu'un premier courrier indiquait aux salariés élus que leurs mandats couraient jusqu'au 31 mars. Celui qui est actuellement à la signature du Directeur Régional les informe que leurs missions dans les établissements DP des anciennes structures AST se poursuivent jusqu'aux élections. La réunion avec les DS CO est tout à fait d'actualité dans le cadre du processus électoral.

Il semblait au Président que la dernière fois, la Direction et le CE s'étaient mis d'accord sur un certain nombre de points relatifs au processus électoral et au maintien des mandats des élus actuels ; la position de la Direction à cet égard n'a pas changé. Christian LE CORNEC avait indiqué qu'il fallait aussi que le processus électoral suive normalement son cours jusqu'au bout. Il fallait bien envoyer un courrier aux élus leur indiquant le prolongement de leur mandat jusqu'aux élections, le dernier en date leur précisant que ce dernier s'arrêtait au 31 mars. Cependant, dans la négociation en cours dans les unités, on constate le changement de position de certaines organisations syndicales.

Guy JOURDEN insiste sur l'importance de bien séparer le CE et les DP. Au CE du 7 avril, Christian LE CORNEC a indiqué : « *qu'il convient de faire fonctionner les IRP et de faire en sorte qu'il n'y ait pas de carence entre maintenant et juin ; c'est la raison pour laquelle le Président a indiqué qu'il était d'accord pour regarder, dans le cadre d'un petit groupe de travail comprenant des membres désignés par le CE, pour chaque pôle du CCO&R et de l'AT-Home, à quels élus les salariés peuvent poser des questions DP. Le Président enverra ensuite un courrier précis aux personnes qui représentent les salariés leur indiquant qu'elles exercent leur mandat jusqu'à la date des prochaines élections.* »

Guy JOURDEN précise que de leur côté, les DP avaient reçu un courrier leur demandant de se positionner pour le 7 avril, sur des propositions de postes quelque peu « farfelues », alors que les personnes concernées avaient fait savoir qu'elles souhaitaient rester sur leur poste de travail, dans leur activité et conserver leur mandat.

Thierry LE PAIH reprécise sa question : suite au CE du 24 mars, les élus souhaitaient avoir des renseignements sur le courrier envoyé aux salariés et sur le choix de ces derniers.

Sylvie LE NIR indique que par rapport à ce courrier du 27 mars, seules 4 personnes ne se sont pas positionnées, quelques-unes ont choisi de suivre leur activité et d'autres enfin ont fait savoir qu'elles voulaient bien suivre leur activité et conserver leur mandat.

Sylvie LE NIR ajoute avoir préparé un courrier, aujourd'hui à la signature du Directeur Régional, informant les salariés concernés que leurs mandats se poursuivaient jusqu'aux élections, pour qu'il n'y ait pas de carence. Certains ont d'ailleurs dû déjà recevoir un courrier les invitant à participer à leur réunion de DP.

Thierry LE PAIH suppose que ce courrier sera également adressé aux salariés auparavant rattachés à d'autres Directions régionales.

Sylvie LE NIR acquiesce : les salariés ayant intégré l'UAT par exemple sont également concernés par ces dispositions.

Michel LE BRIGANT demande si les salariés sont informés du fait que les modalités des élections du CHSCT seront différentes de celles indiquées à la page 30 du PV du 24 mars.

Le Président répète que le courrier informant les élus concernés du maintien de leur mission de DP jusqu'aux nouvelles élections est à la signature du Directeur Régional. Par ailleurs, au CE du 7 avril, il a été précisé qu'il serait procédé à la mise en place du CHSCT avec le collègue désignatif tel qu'il existait déjà l'an dernier. Le Président admet qu'il existe un décalage par rapport au compte rendu du CE du 24 mars : il a en effet fallu trouver des solutions au sein du CE et à l'issue du groupe de travail pour sortir d'une situation de blocage. L'information individuelle à l'attention des DP anciennement AST qui rejoignent l'UAT n'a en revanche pas encore été faite.

Thierry LE PAIH en déduit que les choses n'ont pas avancé.

Le Président fait remarquer que ce sujet sera de toute façon abordé au prochain CE. il propose de passer à présent à l'examen de l'ordre du jour du CE.

En préalable à cet ordre du jour, Dominique LESEIGNEUR souhaiterait savoir quelles informations la Direction est en mesure de communiquer concernant le dossier « traitement des appels Pages Jaunes » sur le centre de renseignements téléphoniques de Quimper. En effet, depuis le dernier CE qui a donné lieu à un vote et à un débat assez long, les élus ont appris par leurs collègues présents sur place que les plans de formation annoncés par Christian LE CORNEC avaient été suspendus.

Le Président propose d'aborder ce point cet après-midi.

Selon Bernard ELIOT, d'après les dires des salariés de Quimper, il aurait été fait état auprès de ces derniers de l'avis négatif du CE qui pourrait être responsable de ce blocage. Il convient de rétablir la vérité sur cette affaire et d'informer les salariés de Quimper du fait que ce n'est pas l'avis du CE qui a bloqué l'arrivée des Pages Jaunes sur ce site.

Guy JOURDEN souligne la gravité de tels faits et la responsabilité des cadres qui véhiculent certains messages auprès des agents. Ceci s'apparente à un délit d'entrave vis-à-vis du CE.

Le Président propose d'apporter les éléments de réponse sur ce point cet après-midi.

Thierry LELIEVRE formule une dernière demande : les élus souhaiteraient avoir connaissance de la cartographie nationale des services de renseignements avant le passage aux numéros 118. Ceci permettrait d'expliquer les choix qui sont faits.

Le Président note cette demande.

La séance est suspendue de 12 heures 35 à 13 heures 52.

Point 2 – Commission ASC : point sur le transfert des activités sociales et culturelles au CE Bretagne à compter du 1^{er} juillet 2006

Jacques FEREOL indique qu'il transférera par mail un document volumineux qu'il a reçu suite à une expertise réalisée par ADEXI ETOILE sur le transfert des activités sociales en général. Il présentera ce point conjointement avec Sylvie LE NIR.

Les activités mutualisées

Le transfert au 1^{er} juillet a été entériné par le CCE début avril. Les courriers pour dénoncer les conventions ont été envoyés hier à toutes les associations, y compris celles qui n'ont plus touché de subvention en 2005. La Sous-Commission a rencontré toutes les associations sauf 2 qui seront vues ultérieurement : la coopérative et le club géologique. La synthèse de ces rencontres sera transmise au CE avant la réunion du 9 mai.

En effet, le bureau souhaite réunir un CE exceptionnel le 9 mai avec tous les membres du CE et ceux des Commission Logement et ASC pour définir, en intersyndicale, la politique du CE Bretagne. Jacques FEREOL demande au Président si cette journée pourrait être prise sur le compte de la DR et non sur les heures de délégation.

Le Président accède à cette demande qu'il trouve tout à fait légitime.

Jacques FEREOL l'en remercie au nom du CE.

Il précise qu'au niveau national, la DAS a déclaré que la trentaine de salariés mis à disposition seront tous repris par France Télécom. En revanche, il convient de valider le fait de « conserver » des personnes à leur place, ces dernières étant en détachement et non mises à disposition comme c'était le cas précédemment.

Sylvie LE NIR informe qu'elle appellera les 2 bibliothécaires le 24 avril, ces dernières souhaitant connaître les modalités pratiques et concrètes d'un détachement, pour le cas où l'activité bibliothèque serait reprise par le CE.

Elle précise toutefois que la bibliothèque de Lannion ne sera plus dans le giron de la DR Bretagne, le CE de FT R&D pouvant décider d'en reprendre la gestion.

Guy JOURDEN aimerait savoir pourquoi la mise à disposition n'est plus possible.

Sylvie LE NIR n'en a pas eu l'explication.

Guy JOURDEN fait savoir que les élus préfèrent la mise à disposition au détachement.

Le Président explique que la modalité de mise à disposition n'est pas statutaire. La prise en charge des bibliothèques incombera au CE mais la position sur le sujet est nationale.

Thierry LE PAIH suggère au Président de faire remonter, au niveau national, cette préoccupation du CE.

Le Président en convient mais fait savoir que la DR ne pourra pas adopter une position différente, toute discussion sur le sujet intervenant nationalement.

Jacques FEREOL attire l'attention sur le fait qu'il y a 1 ou 2 bibliothèques par région : il ne s'agit donc pas de cas isolés. Par ailleurs, actuellement, les bibliothécaires ne sont pas considérées comme mises à disposition mais comme occupant un poste RH. De plus, les bibliothécaires de Lanester et Quimper préfèrent une mise à disposition à un détachement, la première étant plus favorable que le second. Quitte à en reprendre la gestion, autant le faire dans les conditions les meilleures possibles pour elles.

La décision de reprendre ou non les bibliothèques sera prise le 9 mai. En ce qui concerne l'achat des livres, *via* le site *alapage.com*, la DR cesse les achats à partir du 15 mai.

Sylvie LE NIR explique que le budget du premier semestre 2006 est pris en charge par France Télécom, que ce soit pour les bibliothèques ou l'ensemble des associations. Les achats effectués au cours du premier semestre sont donc à la charge de l'entreprise et ils seront à la charge du CE si ce dernier reprend l'activité. L'entreprise versera la subvention aux associations et fera un avenant pour les 6 premiers mois de l'année, le CE décidant ensuite de reprendre ou non les activités.

En réponse à Michel LE BRIGANT, le Président précise que selon lui, les ouvrages des bibliothèques seront transférés aux associations.

Michel LE BRIGANT a cru comprendre que France Télécom louerait les locaux des bibliothèques. Il aimerait savoir à quel prix.

En tant que Trésorier du CE, Thierry LELIEVRE aimerait avoir un état des lieux et une valorisation exacte du poste « bibliothèque », au *pro rata* du nombre de salariés.

Jacques FEREOL explique que les locaux des associations qui peuvent être considérés comme un patrimoine seront valorisés au niveau global national, le tout étant mis dans un pot commun qui sera redistribué à chaque CE au *pro rata* de son nombre de salariés. Les CE régionaux seront donc désavantagés par rapport aux CE nationaux. Le CE devra donc s'interroger sur sa capacité à soutenir financièrement ces structures.

Michel LE BRIGANT demande si la Direction a une idée des déménagements futurs envisagés sur Lanester et si des locaux seront disponibles pour reprendre une bibliothèque sur un autre site, dans le cadre d'une négociation avec la mairie de Lanester.

Le Président précise qu'à Lanester, France Télécom est locataire des locaux dont une partie est inoccupée. Toutefois, le périmètre des activités de France Télécom dans ce bâtiment n'évoluera pas. Aucun déménagement n'est envisagé pour l'instant.

Daniel GILLARD en déduit que France Télécom n'envisage *plus* de déménager. En effet, certains salariés ont appris dernièrement dans la presse que l'entreprise déménageait du site de Lanester.

Le Président explique que lorsqu'on se trouve dans une situation de négociation immobilière avec les parties prenantes, on évite de le divulguer sur la place publique. France Télécom ne cherche pas à déménager mais simplement à optimiser l'occupation de la surface disponible par rapport à ses besoins. Une finalisation en ce sens est en bonne voie et aucun déménagement n'est d'actualité aujourd'hui.

Au travers des propos du Président, Daniel GILLARD comprend que lorsqu'il y a une réorganisation des mètres carrés, il peut y avoir réaffectation des locaux (bibliothèque, coopérative etc.).

Le Président précise que dans le cadre d'une réorganisation des mètres carrés, toutes les activités qui se situent dans le périmètre concerné sont prises en compte. Aujourd'hui, l'entreprise est dans une logique d'optimisation de l'occupation des surfaces.

Thierry LE PAIH compatit à la difficulté que rencontre France Télécom dans les négociations avec ses propriétaires ; la situation n'aurait peut-être pas été pire si France Télécom avait été propriétaire des locaux.

Jacques FEREOL poursuit son exposé ; Daniel GILLARD a représenté le CE à une réunion le 3 avril à Paris au cours de laquelle certains CE ont relevé d'autres problèmes liés au transfert des activités sociales et culturelles. La majorité des CE est favorable au fait de passer des conventions inter-CE, sachant que certains CE nationaux s'y refusent. Daniel GILLARD a indiqué que sans convention inter-CE, le CE de la DR Bretagne ne reconnaîtrait que les salariés de son périmètre.

Lors des rencontres avec les associations, celles-ci ont exprimé leur inquiétude relative au financement des 6 derniers mois et la Sous-Commission a fait savoir que les versements seraient poursuivis au moins jusqu'au 31 décembre, sachant que tel que cela a été prévu par ADHEXI : « *le CE pourra à titre conservatoire reconduire la convention pour une durée de 6 mois.* » Suite aux décisions du 9 mai, le CE se prononcera sur la suite à donner à ce dossier.

Thierry LELIEVRE attire l'attention sur le fait que lorsque cette hypothèse avait été émise, le CE considérait qu'il repartait sur les mêmes bases budgétaires que l'année précédente. Toutefois, s'il ne récupère pas la totalité du budget consacré à ces associations-là, il devra peut-être revoir sa copie.

Les activités mutualisées

Jacques FEREOL indique que toutes les autres activités mutualisées resteront sous couvert de France Télécom jusqu'à leur reprise par le CCE. Leur transfert interviendra entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2006.

Jacques FEREOL précise que le TES (Titre Emploi Service) est remplacé par le CESU (Chèque Emploi Service Universel) qui, contrairement au précédent, ouvre un plus large champ d'emplois.

Sylvie LE NIR confirme que depuis le début de l'année, on note une augmentation de l'utilisation des CESU. Elle attire l'attention sur le fait que ceci risque d'entraîner des charges importantes pour le CE. Jusqu'à présent, l'entreprise prenait les commandes individuelles des salariés ce qui ne sera plus le cas à partir du 15 mai, sachant que les commandes passées jusqu'à cette date seront prélevées sur la paie de juin et ne pourront plus ensuite être prélevées sur la paie de juillet.

Michel LE BRIGANT aimerait connaître le pourcentage de la part de CESU revenant aux agents et de celle revenant à France Télécom.

Sylvie LE NIR répond que tout dépend du quotient familial.

Bernard ELIOT ajoute que qu'un CESU a une valeur de 12,20 et que la part du salarié va de 2,20 € à 9 € environ.

Jacques FEREOL précise que le CE est libre de reprendre ou non cette prestation qu'il conviendra de budgétiser. C'est la raison pour laquelle il a demandé à Sylvie LE NIR et à Alain LEHERISSEY de lui fournir les chiffres relatifs à la consommation de TES en 2005 et de CESU sur les 6 premiers mois de l'année.

Isabelle MANCEL FLOC souligne l'importance de prévoir des conditions spécifiques pour les familles monoparentales pour qu'il n'y ait pas de déséquilibre en termes de revenus entre les familles monoparentales et les autres.

Daniel GILLARD insiste sur le fait que le CE doit mener une réflexion concernant le CESU et les divers fournisseurs possibles (SODEXHO, Chèques Domicile). Le CE peut très bien définir sa propre politique en termes de mode d'attribution et d'abondement. Ceci sera à évoquer le 9 mai.

Michel LE BRIGANT rappelle que le CESU permet d'avoir accès à certaines prestations (cours à domicile) ce qui n'était pas le cas auparavant. Les personnes pourront choisir de recourir au CESU plutôt qu'à un autre mode de financement de cette prestation.

Selon Daniel GILLARD, il sera difficile d'orienter la destination des CESU, ces derniers étant universels.

Jacques FEREOL précise qu'au vu des textes actuels, la subvention à cet égard peut aller jusqu'à 1 830 € par salarié et par an.

Il fait également mention du prêt études qui devra également faire l'objet d'une réflexion du CE du 9 mai, eu égard aux chiffres de l'année dernière.

Sylvie LE NIR informe n'avoir aucune visibilité à ce sujet, les salariés faisant leur demande de prêt études directement sur l'Intranet. Ce renseignement doit figurer dans l'étude reçue par mail par Jacques FEREOL.

Daniel GILLARD objecte que d'après la DAS, France Télécom avait la main sur le CESU et sur le prêt études

Sylvie LE NIR se renseignera sur ce point.

Sylvie LE NIR précise par ailleurs que les autorisations spéciales d'absence dans le cadre d'activités auprès d'associations cesseront au 1^{er} juillet.

Bernard LE MEHAUTE s'enquiert de la situation d'une personne à réintégrer sur Rennes.

Sylvie LE NIR répond qu'elle prendra contact avec le Président de l'ASPTT pour voir ce qu'il est possible de faire pour ce Secrétaire général de l'ASPTT de Rennes.

Bernard LE MEHAUTE informe que la Commission ASC propose d'organiser un déplacement au Stade de France à Paris le 29 avril pour assister à la finale de la Coupe de France de football, dans le cas où le Stade Rennais serait vainqueur de la demi-finale qui se déroule tout à l'heure à 17 heures.

Le Stade Rennais ayant déjà réservé 17 000 places, des TGV et des places de parkings, le CE de la DR Bretagne s'inscrirait dans cette démarche et achèterait par ce biais 70 places maximum (trajet en car ou TGV + Stade de France) à raison de 50 € par personne

Isabelle MANCEL FLOC demande si ce dispositif permet d'avoir uniquement la place au Stade de France sans le transport.

Bernard ELIOT répond par la négative, la prestation étant négociée en prenant en compte le transport et la place au match.

Alain LUCAS salue cette initiative qui s'adresse essentiellement à des sportifs et demande si des prestations de ce type pourront également être abondées par le CE dans le cadre d'événements régionaux de cette envergure (festival Mythos, les Vieilles Charrues etc.).

Bernard LE MEHAUTE répond que ce sera probablement le cas, sachant que la Commission ASC ne se réunit qu'une fois par mois et fera son possible pour proposer des prestations abondées dans le domaine culturel (Festival des Terre-Neuvas à Bobital etc.).

Bernard ELIOT ajoute qu'au CE du 9 mai, il conviendra de définir la politique du CE en matière de spectacles, billetteries etc.

Le Président propose de voter sur le fait de donner mandat à la Commission ASC pour organiser ce déplacement au Stade de France le 29 avril, pour le cas où le Stade Rennais serait vainqueur ce soir.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

Point 3 – Compte rendu annuel de la gestion financière du CE Bretagne et prévisions budgétaires : report du CE du 23 mars

Thierry LELIEVRE informe qu'il va présenter les comptes 2005 du CE Bretagne tels qu'ils ont été validés par le Cabinet d'expertise comptable SogexCube, mandaté par le CE.

En termes d'organisation comptable, l'expert comptable, Monsieur Louis ADAM a attiré l'attention sur le fait qu'il n'était pas souhaitable de continuer à travailler avec le tableur Excel et a préconisé l'utilisation du logiciel comptable SAGE, qui garantit la sûreté des écritures comptables.

L'expert comptable a ensuite examiné l'ensemble des factures, les a classées chronologiquement et les a rapprochées des enregistrements comptables effectués par Thierry LELIEVRE. Il a donc ainsi vérifié que les dépenses étaient bien affectées dans le budget adéquat et que les dépenses engagées correspondaient aux décisions collectives adoptées en CE. Pour chaque document, il a rapproché le solde comptable du solde bancaire, pour être certain que tous les mouvements de fonds se sont bien traduits par un mouvement en banque et que tous les documents bancaires ont bien été retracés dans les documents comptables.

Il convient de distinguer deux documents de synthèse :

- le compte de résultat « Activités sociales et culturelles » (ASC) ;
- le compte de résultat « Activités économiques et professionnelles » (AEP).

Le compte de résultat « Activités sociales et culturelles »

Le montant de la subvention pour ce compte s'est élevé à 1 127 970 €, soit environ 200 € par salarié. Les principales dépenses ont porté sur les Chèques Cadeaux et la subvention

pour l'activité Arbre de Noël, les autres dépenses étant marginales. Le CE n'ayant dépensé qu'un peu plus du tiers de cette subvention, il dispose d'une marge de manœuvre pour 2006 (voir tableau joint en annexe).

Thierry LELIEVRE se propose de détailler le poste produits financiers qui sont essentiellement issus de placements (Livret classique, Livret Epidor Solidaire, parts sociales et placements).

En ce qui concerne le placement Epidor Solidaire, le CE travaille avec l'association France Développement, qui œuvre dans le domaine de la création d'emplois. En 2005, le CE y avait affecté 25 % du budget dégagé par les produits financiers (270,26 € sur les 1 081,05 € d'intérêts acquis au total) et aimerait avoir l'avis du CE sur la poursuite de ce dispositif, voire éventuellement sur l'augmentation de la participation en faveur de France Active.

Thierry LELIEVRE fait lecture d'une lettre de remerciement envoyée par France Active aux souscripteurs du Codesol, leur épargne solidaire ayant contribué à la création ou la consolidation d'environ 8 500 emplois dont au moins 5 500 pour des personnes en situation précaire.

Thierry LELIEVRE propose d'affecter 100 % des intérêts acquis sur le Livret Epidor Solidaire à l'association France Active. Il précise que le Livret est limité à 76 500 €.

Le Président met aux voix cette proposition.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

Thierry LELIEVRE poursuit sa présentation du compte de résultat ASC.

Les dépenses comprennent :

- les Chèques Cadeaux pour 28 893,43 € ;
- l'Arbre de Noël pour 117 021,57 € ;
- le CLSH de Vern pour 11 592 € ;
- les frais de déplacement pour 933,48 € ;
- l'affranchissement pour 152,79 € ;
- les frais bancaires pour 21,52 €.

Le total des charges est donc de 418 614,79 €, pour un résultat total de 709 594,97 €.

Le compte de résultat « Activités économiques et professionnelles » (compte de fonctionnement)

Il convient de noter une subvention de fonctionnement de 323 328,13 € et le remboursement de l'assurance responsabilité civile pour un montant de 626,81 €. Le total des produits se monte donc à 323 954,94 €.

Les dépenses comprennent :

- les frais de comptes rendus de CE pour 21 294,80 € ;
- les frais de formation pour 19 197,28 € ;
- le reversement au CCE pour 11 316,53 € ;
- les frais de mise en place des procédures comptables pour 7 518,11 € ;
- les déplacements pour réunions de bureau pour 4 625,66 € ;
- les déplacements pour préparation de CE pour 2 082,82 € ;
- les frais de missions et réceptions pour 1 820,76 € ;
- la documentation collective CE pour 1 566,82 € ;
- la documentation individuelle des élus du CE pour 1 556,85 € ;
- les déplacements pour réunions de commissions pour 1 575,70 € ;
- les fournitures de bureau pour 1 206,75 € ;

- les frais postaux et télécommunications pour 1 088,57 ; une seule ligne ayant été mise à la disposition des élus qui sont éloignés géographiquement et qui ont néanmoins besoin de communiquer, le CE a dû s'équiper d'une flotte de portables ;
- les assurances pour 666,45 € (remboursées par l'entreprise) ;
- les déplacements formation pour 625,58 €,
- les déplacements pour missions d'études pour 408,04 € ;
- les services bancaires et assimilés pour 26,50 €.

Le total des charges est donc de 76 377,22 €, pour un résultat total de 247 577,72 €.

Le CE a donc dépensé environ 30 % de son budget, ce qui s'explique par le fait que l'établissement des comptes a démarré assez tard dans l'année, la mobilisation autour du projet ERC ayant entraîné un retard sur le fonctionnement. De même, un problème d'informatisation du réseau a pris du temps et n'est toujours pas réglé.

Thierry LELIEVRE précise que le poste concernant les charges de personnel n'a pas du tout été utilisé en 2005, l'embauche de salariés ayant été votée en milieu d'année, la décision ayant été reportée et étant effective depuis le 1^{er} mars.

Plusieurs placements ont été effectués sur le compte de résultat des activités économiques et professionnelles (Livret A, Poste monétaire et Trésors).

Un rapport complémentaire concerne l'examen des procédures et notamment la création obligatoire de 2 comptes bancaires séparés. En ce qui concerne le remboursement des élus, les élus au CE ont retenu les critères en vigueur dans l'entreprise.

Avec le développement du CE, une définition plus importante et plus formalisée des activités du CE sera nécessaire.

Enfin, l'expert-comptable informe le CE qu'une dépense devient une immobilisation et non une charge de l'exercice à partir d'un seuil de 500 €.

Le Président en déduit que le CE prévoira un amortissement sur certaines immobilisations.

Thierry LELIEVRE acquiesce et précise que ceci est déjà prévu en ce qui concerne l'informatique, le mobilier, les logiciels.

Par ailleurs, il a été proposé de passer les charges salariales sur le compte de fonctionnement pour établir les règlements, ceci étant ensuite réparti et le compte ASC remboursant au compte de fonctionnement, pour faire en sorte qu'il n'y ait qu'une seule déclaration du point de vue des charges sociales.

L'expert-comptable a terminé son rapport par quelques conseils relatifs aux obligations légales (présentation du rapport annuellement et en fin de mandat, respect de la piste d'audit, justifications auprès de l'URSSAF des montants alloués), aux ASC (prestations financières en deçà du plafond de l'URSSAF), aux ayants droit, à la séparation des deux types d'activités sociales d'une part et culturelles et économiques et professionnelles d'autre part et aux associations sportives. Tout ceci fera l'objet de discussions le 9 mai.

Bernard LE MEHAUTE rappelle qu'une commission de contrôle devrait normalement être constituée, ce qui n'est pas le cas, faute de volontaires.

Thierry LELIEVRE ajoute que ceci figure dans le règlement intérieur.

Le Président le confirme : le cabinet comptable est un commissaire aux comptes qui a pour rôle de certifier les comptes et dont l'existence répond à une obligation légale. En revanche, la commission de contrôle a un rôle à jouer par rapport à la cohérence de la politique budgétaire suivie.

Thierry LELIEVRE attire l'attention sur le fait qu'à la page 4 de son rapport, le commissaire aux comptes s'attache à rapprocher les soldes comptables et bancaires et à vérifier que les postes sont bien affectés aux budgets correspondants. Il ne s'inscrit donc pas dans une logique politique.

Le Président salue le travail remarquable réalisé par le Trésorier du CE. Tant que ce dernier n'a pas défini de politique sociale, la commission de contrôle n'a pas un grand rôle à jouer. En revanche, quand tel sera le cas, elle prendra tout son sens.

Bernard LE MEHAUTE insiste sur l'importance de pouvoir former les membres de la commission de contrôle au logiciel SAGE pour qu'ils soient à même de se servir de l'outil. Par ailleurs, il s'interroge sur la nécessité de la présence de l'expert-comptable lors de la présentation du rapport financier.

Thierry LELIEVRE répond qu'à partir du moment où ce dernier envoie un rapport signé, sa présence ne s'impose pas. En revanche, il peut être envisagé de l'inviter lors de la prochaine présentation du rapport financier du CE.

Bernard LE MEHAUTE se rappelle que lors de la désignation du Cabinet SogexCube et de Monsieur Louis ADAM, une rencontre avait été prévue entre ce dernier et la Direction.

Le Président précise que ceci répond à une obligation légale dans la mesure où le Président du CE peut être interpellé sur la gestion financière et comptable de ce dernier.

Budget prévisionnel ASC

Thierry LELIEVRE rappelle que le CE est actuellement dans sa phase de démarrage, ce qui explique que son Trésorier soit dans l'impossibilité de fournir un prévisionnel sur les ASC pour 2006.

En l'absence d'autres questions, le Président propose de donner quitus au Trésorier sur le rapport financier du CE.

A l'unanimité, le CE donne quitus au Trésorier sur sa gestion financière pour l'année 2005.

Guy JOURDEN fait remarquer que le CE attend toujours la masse salariale brute (compte 641 du Plan comptable général).

Le Président la recherchera pendant la prochaine suspension de séance.

Budget prévisionnel AEP

Les Charges

Thierry LELIEVRE indique qu'il a été procédé à quelques ajustements par rapport à la dernière fois. Le montant affecté aux consommables informatiques est une prévision. En termes de formation, il est prévu 250 € par jour et par élu sur une base de 5 jours, charge à chaque élu de se positionner sur la formation dont il a le plus besoin. Pour les frais de comptes rendus de CE, il a été décidé de prévoir 16 réunions au lieu de 12.

Michel LE BRIGANT évoque les formations générales pour les différents élus qui devront faire l'objet d'un débat le 9 mai.

Bernard ELIOT explique que ces formations seront possibles et leur financement sera prévu sur le budget ASC.

En ce qui concerne les frais d'expertise CE et d'avocat, Thierry LELIEVRE rappelle que le CE a voté la décision de recourir à une assistance juridique et notamment de signer une convention avec FORMACE. C'est le cabinet LARZUL qui a été retenu pour d'éventuels recours en justice.

Bernard LE MEHAUTE fait remarquer que ceux qui n'ont pas reçu le mail relatif à la procédure pour consulter FORMACE peuvent écrire au bureau du CE qui le leur enverra par mail.

Thierry LELIEVRE poursuit son exposé : les frais d'assistance juridique concernent FORMACE et les Editions législatives.

En réponse à Bertrand CUVELIER, Bernard LE MEHAUTE répond que FORMACE ne concerne pour l'instant que les élus du CE. Ces derniers peuvent recueillir et transmettre les demandes des élus DP.

Bernard ELIOT ajoute que le budget de fonctionnement AEP ne concerne que les élus du CE.

Les frais de mise en place des procédures comptables s'élèvent à 10 000 € ; une séance est prévue demain avec l'expert-comptable afin d'établir définitivement le plan comptable. Par ailleurs, l'établissement des fiches de paye est confié au cabinet SogexCube à raison d'une somme forfaitaire par fiche de paye. Ce dernier prend également en charge la déclaration de fin d'année.

Thierry LELIEVRE indique que les autres postes du budget AEP sont les suivants :

- maintenance informatique pour 1 000 €, sachant que des devis sont en cours ;
- primes d'assurance pour 50 € (différence entre le réalisé et la part remboursée par l'entreprise) ;
- la documentation collective CE, pour 5 000 €, comprend l'abonnement au Net Social permanent ;
- la documentation individuelle élus CE pour 170 € par élu, RS compris ;
- les frais de colloques, séminaires et conférences pour 1 000 € ;
- les frais d'actes et de contentieux pour 10 000 € ;
- les publications et publicité pour 20 000 € (la plaquette est en cours de réalisation) ;
- les déplacements : pour la formation (2 000 €) ; pour réunions de bureau (5 500 €) ; pour préparation CE (3 000 €) ; pour réunion de commissions (14 360 €) ; pour missions d'études (2 500 €) ;
- les frais de missions pour 3 000 € ;
- les frais postaux, télécommunications, Internet pour 3 600 € ;
- les services bancaires et assimilés pour 100 €.

Bernard LE MEHAUTE informe que les élus souhaitant participer à une mission doivent d'abord en informer le bureau pour aval. Ce n'est pas le cas pour les déplacements relatifs aux réunions de commissions.

Thierry LELIEVRE indique que les charges de personnel (28 000 €) concernent l'embauche de Béatrice en tant qu'assistante du CE pour un temps plein (0,8 sur l'AEP et 0,2 sur l'ASC).

Bernard ELIOT fait remarquer que depuis l'acquisition par le CE du logiciel de gestion des ASC, 3 700 fiches d'inscription ont été recensées. Béatrice et la seconde assistante du CE recrutée, Blandine, ont commencé à saisir les fiches dans ce logiciel et au bout de 2 semaines, 700 fiches avaient été traitées. Pour permettre de finaliser la saisie des fiches avant l'été, le bureau a décidé d'embaucher 2 CDD pendant 1 mois et 1 semaine à partir de lundi 24 avril et jusqu'à fin mai. Il s'agit de 2 étudiants, enfants d'agents.

Thierry LELIEVRE poursuit sa présentation. L'ajustement de la subvention 2005 représente un trop versé de 4 766,13 € et l'ajustement du reversement au CCE pour 2005 s'élève à 10 982,81 €, 7 % du premier reversement de 2005 ayant déjà été versé. Le reversement au CCE pour 2006 représentera 10 %, soit 31 000 €.

La dotation aux amortissements concerne le logiciel de comptabilité SAGE sur 3 ans à raison de 1 667 €, le mobilier à hauteur de 5 000 € et du matériel informatique à raison de 5 000 €.

Les provisions diverses s'élèvent à 222 321,78 €.

Les produits

Ils comprennent le report à nouveau de 2005 pour un montant de 247 577,72 €, la subvention de fonctionnement estimée à 310 000 € et les produits financiers pour 200 €.

Le total des produits s'élève donc à 557 777,72 €.

En réponse Bernard CUVELIER, Thierry LELIEVRE indique que les provisions diverses représentent une variable d'ajustement qui permet au CE d'investir un peu plus ou de financer toute dépense imprévue (demande d'expertise par exemple).

Le Président fait remarquer que le CE bénéficie d'un report à nouveau conséquent du fait de son démarrage tardif ; la gestion des comptes pour 2006 sera plus difficile que celle de 2005 car elle portera sur une année pleine.

Thierry LELIEVRE attire l'attention sur le fait qu'un certain nombre de charges vont disparaître, notamment tout ce qui concerne la mise en place de procédures comptables. De même, une fois que le CE sera équipé en termes de mobilier et de matériel informatique et que ces derniers seront amortis, ces charges disparaîtront.

Bertrand CUVELIER constate que ces estimations budgétaires reposent sur l'existence de la DR Bretagne l'an prochain, ce qui est une autre histoire.

Thierry LELIEVRE explique que ses prévisions concernent un périmètre donné qui est celui de la DR Bretagne. Si les conditions changent, il conviendra de modifier le prévisionnel. Plutôt que de dépenser pour dépenser, Thierry LELIEVRE préfère ajuster le budget aux besoins du CE et si certains besoins n'ont pas été pris en compte, les élus peuvent faire des propositions en ce sens.

Bertrand CUVELIER est sceptique quant au transfert de l'existant l'an prochain. Il prend l'exemple du CE Transpac pour lequel des liquidateurs ont été nommés qui se sont chargés des affaires courantes (voyages etc.), l'argent qui restait sur les comptes n'ayant pas encore été reversé au CE de SCE.

Le Président précise qu'on ne peut pas parler de disparition des comptes du CE mais plutôt de changements de périmètres.

Il prend note du budget prévisionnel des AEP sur la base duquel les comptes du CE seront gérés en 2006.

Bernard ELIOT demande une suspension de séance.

La séance est suspendue de 15 heures 36 à 15 heures 54.

Le Président propose de répondre aux 2 questions qui lui ont été posées ce matin par Guy JOURDEN concernant la masse salariale et par Dominique LESEIGNEUR concernant l'activité Pages Jaunes de Quimper.

La masse salariale

Le Président précise que la masse salariale ne peut être constatée qu'après coup. La masse salariale de référence s'élève à 159 281 000 €.

Guy JOURDEN estime ne pas avoir obtenu la réponse à sa question qui était bien plus détaillée.

Le Président lui fait remarquer qu'il n'est pas comptable et qu'il communique le chiffre transmis par le CSRH.

Guy JOURDEN annonce que le CE formulera sa demande par écrit et faute de réponse de la Direction, il considérera qu'il y a un délit d'entrave, cette somme existant forcément quelque part.

Le Président confirme que cette somme existe dans les comptes de FTSA.

Guy JOURDEN réitère la demande du CE de connaître la masse salariale de la DR Bretagne.

Selon Jean-Pierre CREUX, le Président du CE de la DR Bretagne doit pouvoir répondre à cette question.

Guy JOURDEN soutient que le Président est obligé de fournir cette donnée au CE pour que ce dernier puisse savoir s'il est riche ou pauvre et se comparer aux autres CE au niveau national en termes de primes, gratifications, indemnités et avances diverses, congés payés, supplément familial de traitement etc.

Bernard ELIOT ajoute que le courrier du CE aura en pièce jointe l'avis du CE sur le bilan social de l'an dernier qui était déjà assorti d'une demande relative à la masse salariale et qui est resté sans réponse.

Le Président rappelle que les comptes de l'entreprise sont restitués au niveau national. La DR n'est pas une entité comptable.

Guy JOURDEN soutient que la DR Bretagne étant un établissement distinct, sa masse salariale doit être communiquée au CE. Voilà 1 an que les élus attendent cette information.

Le Président note à nouveau cette demande.

L'activité Pages Jaunes de Quimper

En réponse à Dominique LESEIGNEUR sur l'activité Pages Jaunes de Quimper et sur le décalage du calendrier suite à l'examen du dossier au CE du 7 avril, le Président indique que les formations ont été décalées car la montée en charge de l'activité Pages Jaunes était plus lente que prévu. Ceci ne remet pas en cause le projet. Le calendrier a été recalé sur le déménagement des personnels sur Créac'h Gwen qui devrait intervenir mi mai. Si d'ici cette date, la montée en charge de l'activité Pages Jaunes tardait à se produire, les salariés seraient affectés sur l'activité Orange 712 en attendant l'atteinte du plan de montée en charge du 118008.

Guy JOURDEN demande confirmation du fait que Pages Jaunes ne sous-traite aucune activité à des plateaux privés.

Le Président répond qu'à sa connaissance, ce n'est pas le cas. Il prend toutefois note de cette question.

Guy JOURDEN demande qu'une enquête soit menée pour savoir si le retard de l'arrivée de l'activité Pages Jaunes sur Quimper a été attribué à l'avis négatif du CE.

Le Président a appelé le Directeur du CCO&R, Nicolas VATELOT, qui lui a affirmé le contraire, Christian LE CORNEC et lui-même s'étant rendus sur place et ayant personnellement veillé à ce qu'il ne soit pas dit que l'avis rendu par le CE interférait sur le retard de montée en charge Pages Jaunes.

Guy JOURDEN fait remarquer que les remontées des salariés sur le décalage du calendrier datent du samedi 8 avril.

Thierry LE PAIH est d'avis qu'un écrit de la Direction Régionale pourrait permettre de dissiper tout malentendu relatif à une éventuelle mise en cause du CE dans cette affaire.

Il semble au Président que depuis l'existence du CE, aucune parole de Christian LE CORNEC devant le CE n'ait pu être mise en doute.

Thierry LE PAIH ne doute pas de la limpidité de la Direction et des représentants du personnel sur cette question. Ce qui pose problème, ce sont les interprétations du personnel. Si tel est le cas, il suffirait à l'entreprise de communiquer vers le personnel pour mettre le CE hors de cause.

Le Président propose que la Direction reprecise les choses en ce qui concerne le décalage du calendrier dans la mise en œuvre du projet présenté en CE. En dehors des débats qui ont pu avoir lieu dans cette enceinte, personne n'a jamais dit que l'avis rendu par le CE constituait un obstacle à la reprise de Pages Jaunes par le site de Quimper.

Il est vrai que le compte rendu du CE est lisible par l'ensemble des salariés et à partir de là, il est difficile d'empêcher les gens de tirer des conclusions.

Bernard ELIOT fait remarquer que le procès-verbal du CE du 7 avril n'est pas encore validé. Une communication de la DR pour dissiper tout malentendu serait la bienvenue mais en tant que Secrétaire du CE, Bernard ELIOT fera une information sur le plateau de Quimper pour retracer, sous réserve de validation du PV, les débats qui ont eu lieu et l'avis qui a été rendu en CE et rappeler que le délit d'entrave peut être commis par toute autre personne que la Direction (cadre, manager, salarié). De tels propos peuvent en effet constituer un délit d'entrave aux droits et prérogatives du CE.

Le Président informe qu'il procède à un débriefing du CE le lendemain de chaque réunion en présence des Directeurs d'unité et de responsables de départements. Il lui semble que la Direction est claire par rapport au fonctionnement des instances. En revanche, personne ne peut empêcher les gens de parler, même si la Direction a sensibilisé les managers sur ce sujet.

Le Président salue l'initiative du Secrétaire du CE visant à éclaircir cette question, la Direction ayant l'intention, de son côté, de dissiper tout malentendu.

Bernard ELIOT souligne l'importance d'une communication du CE en ce sens, sachant que les remontées des salariés du plateau de Quimper confirment les inquiétudes émises depuis le départ par le CE sur ce dossier. Il est donc d'autant plus inacceptable que les salariés puissent croire à la responsabilité du CE dans le blocage du projet.

Le Président fait savoir qu'il reprecisera les choses lors du prochain débriefing du CE. En réponse à Guy JOURDEN, il indique que le dernier débriefing a eu lieu le lundi 10 avril après-midi.

Guy JOURDEN fait remarquer que les salariés ont manifesté leur inquiétude auprès des membres du CE dès le samedi 8 avril. Par ailleurs, il convient de rappeler que le délit d'entrave peut également être commis par des salariés. Enfin, ce qui vient de se passer sur Quimper confirme les inquiétudes du groupe de travail en ce qui concerne le ressenti des salariés par rapport aux managers. Nicolas VATELOT a certes pris l'engagement de s'adresser à la ligne managériale de Pages Jaunes mais il semble que son intervention n'ait pas été prise en compte.

Le Président précise que comme tout délit en matière pénale, le délit d'entrave touche tout le monde et suppose 2 éléments : un élément intentionnel et un élément matériel.

Toutefois, la Direction veille à beaucoup communiquer sur tous les sujets pour bien préciser les choses car au-delà de la lecture du compte rendu, il faut aussi veiller à ce qu'il y ait une bonne compréhension de ce qui s'est dit ce à quoi la Direction attache beaucoup d'importance.

Le Président mettra l'accent sur ce point précis dans son débriefing de demain matin.

Guy JOURDEN rappelle que le CE a été victime d'un chantage pour rendre un avis rapidement sur Pages Jaunes. Or, la montée en charge insuffisante sur Pages Jaunes est de la responsabilité de France Télécom et non du CE.

Jean-Pierre CREUX insiste sur l'importance de faire une mise au point et de rappeler les responsabilités de chacun dans cette affaire qui n'est pas un cas isolé, le CE ayant déjà été plusieurs fois taxé de volontairement faire traîner les choses.

Martines GUENEUGUES fait remarquer que bien que le CE du vendredi 7 avril se soit terminé à 18 heures, les salariés se sont entendus dire le samedi 8 avril à 9 heures que le projet Pages Jaunes était retardé.

Le Président répète qu'en sortie de CE, il organise systématiquement un débriefing, suivi d'une communication par rapport à ce qui s'est dit en CE. Toutefois, l'inquiétude légitime des salariés concernant leur avenir crée un contexte plus sensible qui peut donner lieu à de mauvaises interprétations.

Le Président rappelle la spécificité de ce sujet dont la date précise de la bascule était connue de tous, même si une marge d'incertitude subsistait quant à la montée en charge de l'activité Pages Jaunes. Par ailleurs, le 118712 étant plutôt bien placé par rapport aux pronostics, tout le projet n'est pas à remettre en cause.

Thierry LE PAIH insiste sur le fait que les élus ont ressenti de la part des salariés une incompréhension et une mise en cause du CE. C'est la raison pour laquelle ils demandent à la Direction de France Télécom d'intervenir pour expliquer que le CE n'est pas mis en cause dans la tournure que prennent les événements. D'autre part, les membres du CE ont le sentiment que la Direction leur a forcé la main sur cette affaire à la suite de quoi ils ont rendu un avis pour s'entendre dire ensuite qu'ils sont plus ou moins en cause dans le retard du projet.

Il faut que les salariés de Quimper soient clairement informés du fait que ce n'est pas l'attitude du CE qui bloque le projet.

Le Président demandera au Directeur du CCO&R de faire une mise au point à ce sujet auprès de son équipe managériale.

Selon Daniel GILLARD, 2 constats sont possibles : soit la démarche était voulue et que le CE rende ou non un avis, il portera la responsabilité du retard de l'installation de Pages Jaunes à Quimper ou soit toute l'information n'a pas été donnée au CE, mais dans les deux cas le CE a le sentiment d'avoir été floué.

Joël BARBU confirme que les cadres dans la ligne descendante déforment parfois les messages et donnent une vision négative de la mission du CE. Les discours des CODIRS et de DUO doivent être cohérents et les cadres doivent respecter la déontologie du CE.

Bernard ELIOT demande si lors de la séance du CE du 7 avril, le Président du CE et les membres de la Direction présents savaient déjà que les formations ne démarreraient pas comme prévu le lundi suivant.

Le Président rappelle qu'au CE du 7 avril, Christian LE CORNEC a dressé en temps réel un premier bilan des flux d'appels depuis la bascule du 3 avril. Concernant la formation, il ne peut pas répondre à la place de Nicolas VATELOT mais il est clair qu'il n'y avait aucune volonté « d'entourloupe » sur le sujet de la part de la Direction. Il y avait néanmoins une vraie inquiétude par rapport à ce qui allait se passer.

Le Président a le sentiment que le CE dresse un procès d'intention à l'encontre de la Direction, sur la façon dont cette dernière a instruit ce dossier. Il reconnaît qu'il convenait de se prononcer dans l'urgence, la date de bascule étant pour la première fois imposée et l'entreprise n'ayant de ce fait pas la même maîtrise des événements.

Daniel GILLARD n'arrive pas à accepter le fait que la décision de ne pas installer Pages Jaunes à Quimper ait été prise le lendemain du CE.

Le Président réfute l'analyse selon laquelle la Direction aurait pris la décision de ne pas installer l'activité Pages Jaunes à Quimper. L'activité est nationale et à partir du moment où la ligne managériale constate que les prévisions ne sont pas atteintes, elle doit prendre les mesures adaptées pour faire avancer le dossier.

Michel LE BRIGANT demande quel est désormais le nouveau calendrier de l'installation des Pages Jaunes à Quimper.

Le Président indique qu'il contactera Nicolas VATELOT à ce sujet. Aujourd'hui, le constat porte simplement sur le retard de la mise en œuvre de l'activité Pages Jaunes mais dans la mesure où les autres opérateurs continuent à communiquer sur leurs numéros de renseignements, France Télécom doit s'adapter à ces différentes stratégies. Il n'est néanmoins pas utile de forcer le trait et de former les gens si l'on s'aperçoit que la montée en charge est moins rapide que prévu.

Le Président propose de présenter l'état d'avancement de ce dossier au prochain CE.

Le prochain CE ayant lieu le 18 mai, Martines GUENEUGUES en déduit que la mise en œuvre du projet n'interviendra pas avant fin mai.

Pour faire monter en charge l'activité sur Quimper, Alphonse QUIDU suggère à la Direction de communiquer davantage sur le 118711.

Philippe MAURICE fait remarquer que le trafic sur le 118711 est meilleur que prévu, ainsi que celui du 118712. Seul le 118008 reste inférieur de 50 % aux prévisions de trafic, sachant que l'on assiste à une forte contraction du marché la première semaine. Lorsque le trafic aura évolué sur Pages Jaunes, les formations pourront démarrer.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que sur ce dossier, la Direction a mis « le couteau sous la gorge » du CE, créant ainsi un précédent fâcheux, ce qui a rapidement été suivi d'un démenti apporté par les faits. Le CE avait assorti son vote d'un engagement sur l'ouverture rapide de négociations sur les conditions de travail prévisibles sur le plateau de sous-traitance des appels Pages Jaunes. Selon lui, ce point devra figurer à l'ordre du jour du prochain CE et faire l'objet d'une délibération.

Le Président propose qu'un point du prochain CE soit consacré à ce sujet.

Point 4 - Présentation du projet d'implantation de l'activité « SVP HOME » à Quimper

Philippe MAURICE propose de passer en revue les résultats passés de cette activité. SVP Home est une cellule qui a été créée fin 2004 pour accueillir, de façon temporaire au départ, les clients dits « en vrille », c'est-à-dire ceux qui, malgré de multiples contacts au sein de France Télécom, n'ont pas obtenu la réponse à leur problème et sont très mécontents, voire agressifs. Il y en a de moins en moins, mais il en subsiste néanmoins. C'est la raison pour laquelle l'entreprise a souhaité maintenir cette cellule SVP Home et en assurer la pérennité.

La cellule SVP Home de Saint-Brieuc n'étant pas pérenne en termes de compétences et de nombre de personnes, il a été décidé de la localiser à Quimper à partir de septembre prochain.

Les clients internes qui utilisent aujourd'hui SVP Home sont principalement les AD et les AVS, les services Réclamations des AVS pour les cas non résolus et les clients VIP.

Les résultats de 2005 se caractérisent par quelques chiffres clés au travers de certains indicateurs, notamment :

- **le temps de rappel** qui doit être inférieur à 48 heures – le temps de rappel est aujourd'hui de 8 à 9 jours, ce qui est inacceptable et doit être résolu *via* un plan de crise permettant d'absorber le nombre important de dossiers présentés ;
- **le délai de traitement** qui était de 5 jours en 2005 et qui est aujourd'hui d'environ 15 jours ;
- **un taux de résiliation après traitement** inférieur à 0,5 %.

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC, Philippe MAURICE précise que les chiffres figurant dans le tableau de la page 3 sont des résultats de décembre qui découlent d'un benchmark qui a été opéré. Il souligne les résultats remarquables de la cellule SVP Home sur les 12 derniers mois par rapport à d'autres cellules Escalade de France. Toutefois, la situation actuelle n'étant pas satisfaisante, elle a donné lieu à un plan de crise et à un rendez-vous hebdomadaire tous les vendredis midi avec les entités clientes, l'UAT qui intègre SVP Home et l'AVS qui va reprendre progressivement cette activité.

Selon Isabelle MANCEL FLOC, il aurait été intéressant de connaître les délais moyens de traitement jusqu'à maintenant.

Philippe MAURICE fait remarquer que ces chiffres étaient tout à fait satisfaisants jusqu'à fin mars. La situation a commencé à se dégrader il y a 3 semaines en raison de l'ouverture progressive des flux aux Pays de Loire – jusqu'en fin octobre 2005, la cellule SVP Home travaillait exclusivement avec l'AD et l'AVS Bretagne et traitait environ 250 dossiers par mois.

Isabelle MANCEL FLOC en déduit qu'aucune prévision en termes de personnel n'a été anticipée avant l'ouverture aux flux des Pays de Loire.

Philippe MAURICE lui fait remarquer que si l'on savait tout prédire, la vie serait belle ! Un grand nombre de rappels sont aujourd'hui dus à des problèmes de VoIP dont la qualité au travers des plates-formes de service a été mise à mal suite à des mises à jour de logiciel qui ont créé de nombreux dysfonctionnements. Après avoir appelé le 3900, s'être rendus en boutique, avoir appelé le 1014, les clients se trouvent dans la configuration de clients dits « en vrille » gérés par la cellule SVP Home. Philippe MAURICE admet que cet afflux de clients en recherche de solution sur la VoIP n'avait pas été totalement prévu. Parmi les plans d'action mis en œuvre, figure l'identification précise de ces flux. Aujourd'hui, des éléments

d'information sont disponibles sur le rétablissement progressif de la qualité de la VoIP – vers le 25 avril – qui permettra de traiter ces dysfonctionnements clients immédiatement.

Isabelle MANCEL FLOC constate que l'entreprise augmente le périmètre d'action de cette cellule sans en augmenter l'effectif.

Philippe MAURICE lui répète que la situation très satisfaisante en janvier et février ne pouvait laisser présager l'apparition des problèmes actuels. Un plan de crise a été lancé la semaine dernière pour absorber un flux conséquent et supplémentaire qui n'existait pas jusqu'à fin mars.

Selon Jean-Pierre CREUX, avant de traiter les flux des Réclamations, *via* la cellule SVP Home, il conviendrait de traiter les causes de ces dernières. Par ailleurs, il existe une offre VoIP et une offre Téléphonie sur IP, cette dernière étant sur un serveur dédié et donc de meilleure qualité. Il serait donc judicieux, quand cela est possible, de placer de la Téléphonie sur IP plutôt que de la VoIP. Ceci doit faire partie des plans d'action.

Guy JOURDEN ajoute que contrairement à l'augmentation des flux qui n'était pas prévisible, la diminution du personnel était connue, puisque 5 personnes sur les 10 partent en CFC.

Philippe MAURICE propose de poursuivre son exposé qu'il souhaite davantage axer sur les résultats remarquables enregistrés par la cellule SVP Home en 2005, qui ont conduit aujourd'hui à pérenniser cette structure dans les meilleures conditions possibles. Il évoquera ensuite la situation actuelle de crise qui fait l'objet d'un plan d'actions (entraide avec des ressources complémentaires et régulation des flux en entrée).

Guy JOURDEN n'a pas apprécié le caractère ironique de la réponse de Philippe MAURICE selon laquelle la vie serait belle si l'on savait tout prévoir et insiste sur le fait que les départs en CFC, eux, sont bien prévisibles.

Philippe MAURICE lui assure qu'il ne faut voir là aucune ironie de sa part. Le projet d'implantation de cette cellule à Quimper a précisément pour but de pallier ces départs en CFC qui sont effectivement connus depuis quelques mois.

Philippe MAURICE poursuit sa présentation relative aux résultats 2005 de la cellule SVP Home et présente notamment les types de dysfonctionnements recensés et le périmètre des offres couvert par cette activité : il s'agit des offres haut débit multimédia, VoIP et MLTV.

Les appréciations des clients sont très positives comme en témoignent de nombreux courriers de satisfaction. En termes de volumétrie et de qualité de service, jusqu'à février, mars 2006, une dizaine de personnes de SVP Home traitait entre 500 à 600 dossiers pour les AVS et AD Bretagne et Pays de Loire, cet effectif incluant un coach et un manager. En réponse à Michel LE BRIGANT, Philippe MAURICE précise que la volumétrie est calculée en fonction du nombre de dossiers à traiter.

Un schéma présente l'intégration de SVP Home dans le processus « Réclamations » et permet de faire la distinction entre Réclanoo d'un côté et Réclanoo Escalade de l'autre. Réclanoo Escalade provient de l'AVS et est caractérisée par des clients irrités qui se présentent en boutique ou au 1014 et dont le dossier, en fonction des modalités internes à chaque entité, est ensuite mis en « Escalade » afin de le transférer directement la cellule SVP Home. Cette dernière établit un diagnostic approfondi et rassure ensuite le client en l'appelant et assure la maîtrise d'œuvre de la résolution du dysfonctionnement constaté en faisant intervenir les UO. La cellule SVP Home n'assure donc pas directement le traitement du dysfonctionnement mais en effectue le suivi afin de minimiser sa durée. Le conseiller de SVP Home peut ensuite rappeler le client pour l'informer que son problème est résolu.

En réponse à Guy JOURDEN, Philippe MAURICE indique que chaque DR s'était relativement bien organisée pour intégrer cette cellule dans le processus « réclamations ». La DR Pays de Loire n'ayant pratiquement rien fait en ce sens, la DR Bretagne est venue apporter son aide, ce qui explique l'ouverture progressive des flux de l'AVS, puis de l'AD aux Pays de Loire. En revanche, en Normandie Centre Val de Loire, il existe une « Cellule Escalade » de 2, 3 personnes.

Michel LE BRIGANT ne comprend pas pourquoi il n'y aurait que 10 personnes à raison de 500 dossiers par mois sur la cellule de Quimper alors qu'en 2005, il y avait environ 5, 6 personnes à Saint-Brieuc pour traiter 2 600 dossiers par an.

Philippe MAURICE répond que l'explication à ceci figure dans le paragraphe 9 du document présenté où il est précisé que « *le nombre de dossiers à traiter par SVP Home est en moyenne de 500 dossiers par mois. Avec un traitement en moyenne de 3,5 dossiers clos par jour par personne, cela nécessite 7 à 8 personnes auxquelles il convient d'ajouter un soutien et un manager.* »

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC, Philippe MAURICE précise que les chiffres qu'il cite se basent sur 500 dossiers à traiter par mois sur le périmètre actuel de SVP Home. Si le nombre de dossiers en vrilite haut débit et multimédia venait à diminuer, grâce à la mise en œuvre du groupement des traitements d'appels (SAUIKO etc.), à volumétrie identique ceci permettrait d'élargir le périmètre. Pour l'instant, il n'y a pas de volonté d'élargir le périmètre à effectif constant.

Isabelle MANCEL FLOC ne comprend pas ce qui motive la décision d'enlever cette activité à Saint-Brieuc pour la mettre à Quimper.

Etant donné le nombre d'agents prévu sur la cellule SVP Home en 2006 et le nombre de dossiers à traiter, Michel LE BRIGANT en déduit que la productivité sera accrue sur cette activité.

Philippe MAURICE répète qu'il s'agit pour l'instant de traiter 3,5 dossiers par jour. Si ce chiffre s'avérait impossible à atteindre, il serait revu. L'important est d'être en mesure de rappeler les clients dans les 24 heures suivant l'expression de leur mécontentement et de réduire le temps de traitement de leur problème à 5 jours. C'est la raison pour laquelle cette activité ne pouvait pas être pérennisée sur Saint-Brieuc, le potentiel n'y étant pas suffisant et Quimper présentant, avec ses activités actuelles de Réclamations HLR/HLE, le potentiel à la fois en termes de ressources et de compétences pour pérenniser le fonctionnement d'une structure SVP Home à l'AVS dans le processus Réclamations.

A propos du paragraphe 8 qui fait état de l'intervention des conseillers « *en « front », en relation directe avec des vendeurs 1014 (et prochainement AD)* », Fabrice JOLYS fait remarquer que jusqu'à présent, à l'AD, les vendeurs étaient déjà en relation directe avec la HLR.

Par ailleurs, au sujet du paragraphe selon lequel : « *L'implantation de SVP Home à Quimper va permettre de focaliser HLR sur la résolution des problèmes commerciaux et SVP Home sur la résolution des problèmes techniques.* », Fabrice JOLYS se demande s'il doit comprendre qu'à terme, SVP Home prendra des appels en front sur des transferts.

Philippe MAURICE répond que ce n'est pas prévu pour l'instant, SVP Home restant un métier de *back*.

Jean-Luc PIOGER demande ce qui est prévu sur le site de Saint-Brieuc qui est en passe de se vider complètement.

Philippe MAURICE tient à saluer les résultats exemplaires de l'activité SVP Home de Saint-Brieuc qui n'aurait pas été intégrée dans le processus de Réclamations si elle n'avait pas donné satisfaction. Les quelques personnes qui sont à redéployer à partir de septembre bénéficieront d'un suivi personnalisé sachant que l'entreprise s'attachera aussi à sauvegarder les compétences et les résultats de cette cellule tant que celle de Quimper ne sera pas totalement opérationnelle. A partir de cette semaine, une dizaine de personnes est venue compléter l'équipe actuelle encore disponible à Saint-Brieuc pour absorber les dossiers en souffrance et revenir à une charge normale et à une population cible de 7 à 10 personnes sur Quimper. Il s'agira donc dans un premier temps d'un fonctionnement en réseau entre Saint-Brieuc et différentes personnes réparties sur divers sites de l'UAT-Home pour revenir à une qualité de service acceptable.

Jean-Luc PIOGER insiste sur le fait que les agents de Saint-Brieuc souhaiteraient être fixés sur leur sort avant les congés d'été.

En termes de calendrier, Guy JOURDEN suggère d'ajouter « *Ecoute des agents sur les postes recherchés* » avant « *Propositions de redéploiement pour l'équipe de Saint-Brieuc* ».

Le Président précise que les conseillers de l'espace développement seront à l'écoute des salariés concernés, étudieront avec eux quel est leur projet par rapport à leur ancienne activité et à ce qu'ils souhaitent faire à présent.

En réponse à Jean-Luc PIOGER, le Président indique que le site de Saint-Brieuc comprend une activité importante avec la plate-forme Recouvrement, qui est un pôle conforté.

Par ailleurs, le site de Quimper présente l'intérêt de pouvoir mettre en place une synergie entre l'activité de réponse au client et l'activité HLR/HLE. Les personnes du site de Saint-Brieuc seront suivies individuellement et quand le processus aura démarré, un point sur la situation de chacun sera proposé au CE, sachant que certains salariés ont déjà commencé à se positionner sur d'autres postes.

Selon le Président, ces salariés auront une proposition de poste avant les vacances d'été.

Jean-Pierre CREUX ne doute pas de la qualité de l'accompagnement qui sera proposé à ces salariés. En revanche, il met en cause l'entreprise qui engendre des bouleversements continuels : cette équipe qui vient du Commercial est passée en conduite d'activité à l'UIC puis à SVP Home pour s'entendre dire qu'il faut encore changer au bout de 2 ans, ce qui n'est pas sérieux. En effet, ces bouleversements continuels déstabilisent le tissu social, démotive les salariés et à terme, on risque d'avoir à créer des emplois d'accompagnateurs de changement de métier. Par ailleurs, les fonctions transverses sont mises à mal dans ce contexte.

Le Président rappelle avoir fait une présentation de l'Espace Développement qui ne va pas du tout dans le sens de la réduction des fonctions transverses. L'entreprise a pris conscience de la nécessité d'accompagner les salariés individuellement. La cellule SVP Home était justifiée dans la mesure où les nouvelles offres ne sont pas toujours simples à mettre en œuvre. Aujourd'hui, il s'agit d'intégrer le bénéfice d'expériences disponibles dans le cadre de la mise en place d'une structure de traitement pour gagner une crédibilité par rapport aux produits et services commercialisés et aboutir à un mode de fonctionnement bien établi quel que soit le nouveau service ou produit proposé.

Guy JOURDEN fait savoir que les salariés n'ont pas envie de passer par l'Espace Développement. Dans le cadre de la suppression de ce service, ils attendent au contraire que l'on soit à l'écoute de leurs souhaits et propositions. Ces salariés ne sont pas volontaires pour « être redéployés ».

Le Président précise que les conseillers de l'Espace Développement sont précisément là pour écouter les demandes des salariés et leur faire des propositions individuellement.

Bertrand CUVELIER insiste sur le fait que les salariés de SVP Home souhaitent que le Directeur régional s'engage à les reclasser sur la région de Saint-Brieuc, Guingamp, même s'ils doivent obligatoirement passer par l'Espace Développement.

Le Président précise que l'Espace Développement est rattaché au DR. D'autre part, le service RH sera également impliqué dans l'écoute et la recherche de solutions pour ces salariés. La moindre des choses est de les recevoir, de les écouter et de faire en sorte qu'ils soient fixés sur leur sort avant les vacances.

Philippe MAURICE garantit que plusieurs personnes suivront ces dossiers de près. Il ajoute que le fait d'être à Quimper à proximité des équipes HLR/HLE et Réclamations permettra d'avoir une plus grande souplesse dans l'intégration de nouvelles offres dans le périmètre, sachant que les dossiers en vville continueront à être comptabilisés, même s'il est vrai qu'ils doivent rester exceptionnels.

A cet égard, il convient de noter une demande de l'AD et du 1014 concernant les offres bas débit, les offres mobiles (cellule anti-vrille au sein du CCO&R : niveau 2 d'expertise) ; depuis début avril, un numéro d'accès pour le traitement des dossiers par CCO&R a été ouvert pour des clients qui se présentent en boutique et qui sont mécontents des services rendus sur leur offre mobile. Cette expérimentation en cours permettra de mesurer la volumétrie des clients mécontents.

Les offres convergentes viendront peu à peu s'ajouter aux précédentes et notamment les offres « one phone » (possibilités avec son mobile de pouvoir faire de la VoIP en étant connecté en Wifi sur la Livebox). Ces clients Orange connaîtront peut-être des difficultés de connexion à la Livebox et seront donc potentiellement en vville dans France Télécom.

L'entreprise est consciente du fait qu'au fur et à mesure qu'elle avancera dans ses offres, même si elle consolide ses processus, elle aura toujours des clients qui auront besoin de cet ultime recours que constitue SVP Home en ce qui concerne l'aspect technique.

Le fait de mesurer les flux d'entrée permet d'espérer la pérennité de l'activité pour Quimper parce que le périmètre des offres évoluera progressivement en fonction des flux et de la diminution des flux sur des offres actuelles qui deviendront de plus en plus robustes. A l'avenir, il pourra être envisagé d'étendre le périmètre des offres avec l'équipe constituée pour garder le même mode de fonctionnement de traitement personnalisé de dossiers en anti vville avec les ressources qui y seront prochainement affectées à Quimper.

Le calendrier du projet est le suivant :

- **fin avril** : nomination d'un chef de projet au sein de l'AVS Bretagne ;
- **en mai-juin** : proposition d'intégration du fonctionnement de SVP Home au sein de l'AVS (services réclamation/HLR/HLE) : organisation et processus ; identification des ressources et compétences ; concertation avec le Responsable du Processus National Escalade ; relations avec la maille Normandie-Centre Val de Loire pour étude d'une organisation « miroir » (notamment vis-à-vis de l'UAT) ; début des recrutements à Quimper.
- **de juillet à septembre** : propositions de redéploiement pour l'équipe de Saint-Brieuc et fin des recrutements à Quimper.

Jean-Pierre CREUX demande quelle est la visibilité sur l'emploi dans les mois qui viennent, sachant que l'organisation France doit se mettre en place au plus tard au 1^{er} juillet.

Le Président signale que le CCE initialement prévu le 18 avril étant reporté au 24 avril, il est un peu prématuré d'estimer les incidences de l'organisation France sur ce sujet précis.

Isabelle MANCEL FLOC constate que la Direction souhaite faire évoluer les Réclamations. Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir une connaissance pointue des systèmes d'information, d'où l'importance d'avoir une bonne expérience dans ce métier pour connaître toutes les astuces des applications informatiques. Or, à chaque fois qu'une réorganisation a lieu, la Direction envisage de changer de lieu sans conserver les mêmes personnes et donc les compétences, ce qui est très déstabilisant selon les élus. Par ailleurs, il ne semble pas que le client soit au centre des préoccupations de l'entreprise car il se retrouvera face à des agents qui n'auront pas l'expérience suffisante pour traiter leur demande.

Philippe MAURICE répond que l'ambition de l'entreprise est de reprendre, outre les compétences et le mode de fonctionnement de SVP Home, également les compétences existantes à Quimper, le personnel étant issu d'horizons divers (Wanadoo) et possédant à la fois des connaissances techniques et commerciales qui constituent un socle important en termes de savoir-faire et d'applications. Il est vrai que ces personnes doivent maintenant progressivement s'approprier de nouvelles applications techniques et commerciales. L'entreprise mettra en place les formations nécessaires pour que pendant cette période, il n'y ait pas de rupture du point de vue de ces clients qui sont les plus difficiles pour France Télécom.

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC, Philippe MAURICE fait remarquer que France Télécom aimerait bien ne plus avoir à traiter les Réclamations de clients mécontents, ce qui ne sera pas le cas dans les mois qui viennent. Quels que soient les organisations et les territoires, il y aura toujours des clients qui nécessiteront l'accompagnement que dispensent aujourd'hui HLE et SVP Home.

Selon Jean-Pierre CREUX, ceci n'a rien de rassurant car actuellement, on déplace même les services pérennes comme celui des Réclamations. Il n'y a aucune stabilité dans l'entreprise aujourd'hui. A chaque fois qu'un nouveau cadre dirigeant fait son entrée dans l'entreprise, il veut à tout prix mettre son nom sur une réorganisation. La localisation des emplois n'est jamais pérennisée et il semble que France Télécom se désintéresse de l'aménagement du territoire.

Michel LE BRIGANT s'enquiert du volet formation de ce projet.

Philippe MAURICE répond que suite à l'identification des compétences, la formation adéquate sera mise en place.

Il rappelle que l'équipe de Saint-Brieuc réalise la gestion de portefeuilles clients en difficultés. La grande force de cette équipe est d'avoir créé, à l'intérieur de l'entreprise, un réseau entre les différentes entités contribuant à la résolution des problèmes, quitte à parfois court-circuiter elle-même certains processus pour trouver plus vite une solution. Ces compétences sont rapidement transposables sur d'autres sites que Saint-Brieuc.

Les compétences techniques existent donc bel et bien, pour faire un diagnostic approfondi de cas complexes pour lesquels l'aiguillage habituel ne suffit pas toujours.

Fabrice JOLYS demande si les effectifs de ce nouveau service seront pris sur ceux de la HLR ou s'ils s'y ajouteront.

Philippe MAURICE précise que les effectifs ne seront pas repris sur ceux HLR, cette dernière étant une activité différente. Par ailleurs, il ne s'agit pas de créer une structure SVP Home, mais de l'intégrer dans les équipes actuelles et il est tout à fait possible que des agents fassent à la fois du travail de type HLR et de type SVP Home à partir de septembre.

Fabrice JOLYS en déduit que HLR et SVP Home vont fusionner en une seule entité.

Philippe MAURICE convient que ceci est possible. Il précise que le schéma présenté n'est pas organisationnel mais fonctionnel : il montre des types de traitements de dossiers aujourd'hui effectués par des cellules différentes issues de diverses entités.

Guy JOURDEN constate que HLR traitera donc désormais les Réclamations du Fixe, de Wanadoo, HLE et SVP Home, ce qui est beaucoup pour les mêmes personnes.

Philippe MAURICE explique que ces Réclamations ne seront pas traitées par les mêmes personnes mais sur la même localisation.

En réponse à Jean-Luc PIOGER, il indique que le nom du chef de projet n'est pas connu.

Il semble à Fabrice JOLYS que France Télécom calque de plus en plus son modèle sur Orange en ce qui concerne les Réclamations.

Jean-Luc PIOGER insiste sur la désertion prochaine du site de Ploufragan et demande ce qui est prévu pour la pallier.

Le Président répond que sur le site de Saint-Brieuc, la plate-forme Recouvrement est conséquente et n'est pas appelée à être remise en cause. Certaines activités évoluent et d'autres nécessitent d'être renforcées ; il convient donc de mener une analyse d'ensemble et non de raisonner point par point.

Bertrand CUVELIER informe le CE que lors d'une réunion d'équipe de SVP Home le 31 mars, dont le compte rendu a été présenté le 6 avril en présence des managers, l'un d'eux a indiqué que le service SVP Home de Saint-Brieuc était pérennisé.

Le Président n'est pas favorable au fait de divulguer des informations dont la fiabilité n'est pas établie. En effet, le manager de l'équipe n'a pas forcément une vision précise de la situation. En revanche, il ne faut pas systématiquement faire le procès des managers qui, étant donné leur position délicate et les incertitudes liées à certaines activités, peuvent laisser échapper des propos qui, bien que sincères, ne correspondent pas tout à fait à la réalité, mais visent à rassurer leurs collaborateurs.

Point 5 - Engagement d'un processus d'information/consultation sur le projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de Loire

Le Président rappelle que depuis le CE de novembre dernier, les différentes étapes de ce projet ont été présentées aux élus ; elles sont rappelées dans le document fourni. Il s'agit aujourd'hui de présenter les fonctions supports, l'organigramme et le projet de mise en place effective de l'AVS.

Le contenu du projet

Le Président indique que les 2 AVSC de Bretagne et Pays de la Loire fusionneront en une AVSC de maille dont le siège sera basé à Nantes. Les effectifs présents dans les 2 AVSC à la création de l'AVSC de maille basculeront dans celle-ci, ce qui représente environ 1 239 EFFCDI (somme prévisionnelle des effectifs au 30/06/06).

Isabelle MANCEL FLOC s'étonne du delta de 50 personnes existant entre les pages 13 et 14 du document.

Le Président précise que le tableau de la page 13 présente les effectifs réels (1 240), la somme de 1 200 citée ensuite n'étant qu'un ordre de grandeur de l'unité. Il convient en revanche de noter l'évolution des effectifs des fonctions supports.

Thierry LE PAIH fait remarquer qu'il aurait été intéressant que ce tableau comporte une colonne supplémentaire présentant les effectifs cibles. En effet, l'inquiétude des élus porte sur l'évolution de ce projet à moyen terme.

Le Président répond que la présentation d'aujourd'hui porte sur les fonctions supports et la mise en place du projet, les autres activités ayant déjà été présentées. Même si le dimensionnement et l'organisation sont liés au périmètre des activités, il n'est pas exclu que l'effectif de 1 240 soit amené à évoluer.

Dominique LESEIGNEUR soulève ici un problème de méthode : l'assemblage de toutes les briques du projet est considéré comme acquis et on note une accélération considérable du calendrier annoncé, conformément aux consignes nationales, avant même que la mise en place de ces briques (intégration des flux 1014/114, transfert des Réclamations à Quimper, réforme du Proactif, centralisation des 3P à Quimper, activité de Supervision à Lorient etc.) soit avérée. En effet, de nombreuses remontées de salariés font état de loupés, de désorganisations de services. On demande donc aux élus de Bretagne et de Pays de Loire de se positionner par rapport à une fusion d'établissements avant même que les pré requis à la création de la maille Ouest-Atlantique aient fait la preuve de leur efficacité. La Direction considère donc comme étant acquis des faits qui ne le sont pas pour le CE.

Le Président rappelle que ce point précis de méthodologie avait fait l'objet d'un litige au niveau national lors des discussions relatives à ERC. Or, les méthodes développées par France Télécom, consistant à dérouler les projets successifs, n'avaient pas été contredites à l'époque et avaient même été tranchées par le juge. Par ailleurs, une organisation ne peut pas faire ses preuves tant qu'elle n'est pas mise en œuvre.

Le Président admet que, dès le début du projet ERC, la date annoncée était courant ou fin 2006 et non le 1^{er} juillet comme c'est le cas maintenant.

Guy JOURDEN fait remarquer que les élections de 2007 étaient prévisibles.

Le Président pense qu'il y a plutôt cohérence par rapport à ce point précis et que l'on ne peut pas parler de surprise.

Selon Michel LE BRIGANT, la date du 1^{er} juillet était connue depuis le début mais n'a pas été dévoilée tout de suite. Ceci s'apparente à du mensonge par omission.

Le Président lui laisse la responsabilité de ce terme. En ce qui concerne le projet, il y a un cadencement à respecter (renouvellement des IRP) ; on ne peut pas se retrouver dans la situation cible du jour au lendemain, sans passer par un certain nombre de phasages. De plus, les IRP ne sont pas absentes du process de mise en œuvre effective du projet.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer qu'aussi bien dans le cadre de la mise en œuvre du dossier des Réclamations, du projet Pages Jaunes à Quimper que de la fusion des AVS, l'entreprise a voulu accélérer les choses en recourant à la même méthode consistant à extorquer l'avis du CE sans que ce dernier ait eu le temps d'épuiser toutes les possibilités de discussions, d'expertises, de confrontations etc. Ceci est anormal et nuit à la bonne compréhension du dossier. Par ailleurs, en peu de temps, toute la notion de structuration autour d'une réalité régionale va disparaître avec ce projet car outre la future unité d'intervention (UI) qui aura un périmètre breton, tous les autres établissements seront interrégionaux. Il est de la responsabilité du CE d'attirer l'attention sur le fait que cette accélération est brutale et crée des situations de non-retour par rapport à ce que l'entreprise a connu (obligation d'aménagement équilibré du territoire). Le CE s'oppose à cette conception des choses qui est néfaste pour l'emploi et pour l'équilibre en termes d'aménagement du territoire.

Guy JOURDEN ajoute que du temps des Comités territoriaux, les chiffres communiqués étaient plus détaillés. En effet, la Direction devrait être en mesure de communiquer les noms et grades des agents concernés par les restructurations.

Le Président note que Guy JOURDEN regrette le temps des Comités territoriaux. Sans aller jusque-là, Guy JOURDEN constate un recul en termes d'informations fournies au CE. Les élus veulent comprendre le sens des restructurations.

Michel LE BRIGANT déplore le fait que dans sa présentation, le Président soit passé de la page 1 à la page 14. De plus, aucun bilan de ce qui a été fait n'est disponible.

Le Président répète que les pages intitulées « où en est-on sur la maille ? » concernent les différents dossiers (briques) qui ont déjà été présentés et dont les élus souhaiteraient avoir le bilan, ce dont il prend note. Il s'agit aujourd'hui de présenter la dernière « brique » qui porte sur les fonctions supports.

Guy JOURDEN souhaite connaître les noms des personnes et leur nombre par type de métiers. Sans ces informations, le CE ne peut pas savoir ce que deviennent les personnes.

Le Président n'est pas certain que la connaissance de données nominatives relève du rôle du CE. En effet, les délégués du personnel sont aussi présents sur le terrain.

Guy JOURDEN en déduit que la Direction ne veut communiquer les noms à personne car si les délégués du personnel les demandent en réunion de DP, il leur sera répondu que ceci incombe au CE dans le cadre d'une évolution de l'entreprise. Dans le cadre d'une restructuration comme celle des AVS, le CE souhaite avoir toutes les informations nécessaires, y compris le nom des agents concernés.

Le Président note cette demande. Il poursuit sa présentation.

L'organigramme de l'AVSC Ouest-Atlantique

Le Président présente les différents départements de cette organisation :

- **le département pilotage** avec la cellule 3P pour la maille et les 2 marchés R et Pro ;
- **le département des ventes** qui regroupe le lancement des offres, le déploiement des formations en *front* et *back*, le pilotage de la PVV, l'animation et les challenges et enfin le pilotage des objectifs et des opérations inter canaux ;
- **le Département du Marché Pro** qui assure le conseil et la vente destinée aux Pro et regroupe l'activité du proactif Pro ;
- **le Département Relation Clients** qui concerne toutes les activités intégrant des contacts clients (1014 et SCF).

L'impact de la fusion des AVS sur les fonctions supports

Le Président rappelle ce que sont les fonctions supports : RH, Finances-SI-Logistique, Qualité, CODA (fonctions proches du Directeur : secrétariat, directeurs d'agence, communication).

Côté RH, au 1^{er} juillet 2006, il est prévu 5 personnes en Bretagne et 6 en Pays de Loire. Des départs sur ces différentes activités se sont opérés au fil de l'eau, les personnes n'ont pas été remplacées. Jean-Pierre LARTIGE ayant mis en position de responsabilité un membre de l'équipe, il n'y a plus que 2 cadres à redéployer sur Nantes et Rennes.

En réponse à Michel LE BRIGANT, le Président précise que le DUO sera à Nantes, ainsi que l'équipe RH, sachant que les effectifs de **Finances Logistiques** ne seront pas tous répartis au siège mais aussi sur des pôles de la Bretagne et des Pays de la Loire (4 agents à Nantes, 2 agents à Saint-Brieuc et 4 agents à Rennes). Le Président propose de

communiquer les noms des personnes concernées lors de la mise en place effective de l'organisation.

Côté Qualité, il y aura 4 personnes à redéployer (1 agent au Mans, 1 cadre à Rennes et 2 cadres à Saint-Brieuc).

Côté CODA, il y aura 3 personnes à redéployer (1 agent à Quimper, 1 cadre à Nantes et 1 cadre à Quimper).

Sur l'intégralité des fonctions supports, il y aura donc un total de 19 personnes à redéployer, certaines ayant déjà exprimé des souhaits : 1 cadre doit rejoindre l'Espace Développement sur Quimper, 1 autre personne s'intégrera à la structure RH de la future unité.

Selon Isabelle MANCEL FLOC, il serait intéressant d'avoir le détail du tableau de la page 18. Par ailleurs, le 13 décembre, le CE s'était interrogé sur le devenir d'un certain nombre de fonctions transverses auxquelles il n'est pas fait référence ici. Ni les Bretons ni les Nantais ne se retrouvent dans ce tableau.

Le Président rappelle que ce point de l'ordre du jour est intitulé « engagement du processus d'information/consultation » et qu'il sera alimenté progressivement sur l'ensemble du processus. Conformément à la demande d'Isabelle MANCEL FLOC, des informations plus précises sur les effectifs par activité seront communiquées aux élus.

Thierry LELIEVRE note à la page 17 que « *la fusion des AVSC a un impact essentiellement au niveau des fonctions supports* ». Il aimerait connaître la signification du terme « essentiellement ».

Le Président explique que ce sont avant tout les fonctions supports qui sont impactées, à savoir l'équipe de l'état-major. A partir du moment où l'on fusionne 2 équipes, il y a obligatoirement des doublons par rapport au périmètre d'activité.

Guy JOURDEN fait remarquer qu'en ce qui concerne le rattachement hiérarchique, la Direction sera obligée de communiquer le nom des personnes, ne serait-ce que pour les prestations du CE.

Daniel GILLARD ajoute que ceci aura un sérieux impact sur la masse salariale.

Le Président explique que lorsque l'on communique des chiffres, on est bien obligé de les arrêter à une date donnée.

Sylvie HENRY aimerait savoir quand la disparition du service Qualimail à Brest sera abordée en CE. Il semble que ce service fermera fin mai pour partir à Nantes.

Le Président prend note de cette demande.

Pour éviter les allers-retours en termes de rattachements, Jean-Pierre CREUX se demande s'il ne serait pas sage d'attendre que soit déterminé le siège de la Direction territoriale dans 2 mois et 10 jours.

Le Président précise que dans le cadre de la fusion des AVS, les personnes seront gérées au niveau des unités qui auront chacune un patron. Il ne voit pas en quoi ceci interférerait avec la création des Directions territoriales.

Selon Jean-Pierre CREUX, quand il sera question de Directions territoriales, il sera aussi question de bassins d'emploi qui seront peut-être différents de ceux d'aujourd'hui.

Le Président explique que ce n'est pas parce que les Directions territoriales sont sur un autre périmètre que cela change la notion de bassin d'emploi.

Jean-Pierre CREUX en déduit que c'est par pur hasard que les Espaces Développement seront rattachés aux Directions territoriales et que ces dernières géreront les bassins d'emploi. Les textes à ce sujet peuvent vouloir dire une chose et son contraire ce qui est dangereux.

Le Président fait savoir que les bassins d'emploi existent et que toutes sortes de scénarii peuvent être envisagées. Le rattachement d'un bassin d'emploi à une Direction territoriale sur une maille ne crée pas *ipso facto* un bassin d'emploi unique.

Selon Jean-Pierre CREUX, le problème est que personne n'est en mesure d'affirmer quoi que ce soit à ce sujet, ce qui entretient un climat d'incertitude et génère une déstabilisation permanente des services dans l'entreprise. Aujourd'hui, on constate que les gens attendent la retraite car leur travail ne leur plaît plus.

Enfin, il convient aussi de parler des clients qui garantissent l'emploi des agents et dont la fidélité ne sera acquise que si les agents se sentent bien dans l'entreprise, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Bernard ELIOT revient sur la slide 17 et sur l'impact de la fusion des AVS sur les fonctions supports. On voudrait faire croire aujourd'hui que les équipes opérationnelles ne sont pas impactées par la fusion des AVS alors que tous les rapports de la Commission économique prouvent le contraire. En effet, toutes les questions qui sont posées aujourd'hui sur les services – dont Qualimail au sujet duquel la réponse tarde à venir – traduisent les inquiétudes des salariés. Selon lui les équipes opérationnelles sont complètement impactées par la fusion des AVS qui s'inscrit dans le cadre du projet ERC qui a connu une grande accélération suite aux déclarations du Président LOMBARD, certaines équipes opérationnelles ayant même changé totalement d'unité, notamment en Pays de Loire.

La présentation de ce dossier très compliqué est donc incomplète. Le fond du problème qui est en fait « où va-t-on ? » n'est pas perceptible. Il a été dit que le projet ERC avait pour but de mieux répondre au client ; or, à l'arrière-plan, il y a eu l'annonce des 22 000 suppressions d'emplois. Cette organisation a donc pour but de supprimer des emplois, d'organiser le travail selon une échelle plus grande que la précédente (la maille Bretagne Pays de Loire) et les salariés seront encore un peu plus éloignés des centres de décisions et des services RH. Tout ceci soulève des questions importantes auxquelles il faudra que la Direction réponde.

Le Président lui propose de poser ces questions précises par écrit. Il attire l'attention sur la signification du terme « impact ». Si la Direction prétend que les équipes opérationnelles ne sont pas impactées, c'est parce que la présentation d'aujourd'hui est axée sur les doublons d'activités qui caractérisent les fonctions supports dans le cadre de la fusion des AVS et en raison desquels 19 personnes se retrouvent sans poste.

Guy JOURDEN aimerait avoir un rappel des effectifs des 2 AVS avant la mise en œuvre de ERC et savoir ce que sont devenus les sites. L'objectif de ceci n'était pas simplement la satisfaction des clients mais bien les gains de productivité.

A la lecture du tableau prévisionnel, Dominique LESEIGNEUR constate que l'on doit passer à 9 RH pour 1 200 personnes environ alors que la plupart des salariés déplorent un manque de RH pour répondre à leurs préoccupations quotidiennes. Il en est de même à la Logistique où le délai de résolution de petits dysfonctionnements ordinaires est considérablement allongé.

L'objectif de cette réorganisation est de réaliser des économies d'échelle, contrairement à ce qui est attendu en termes d'efficacité des services et de besoins des salariés dans les AVS.

Selon Daniel GILLARD, le CE est bien conscient du fait que ces 19 salariés ne représentent que la première vague de personnes à redéployer dans les fonctions supports dans un premier temps et qu'elle sera suivie d'autres redéploiements.

Le Président estime qu'il est normal de mentionner en CE ces 19 personnes qui s'interrogent légitimement sur leur avenir. Par ailleurs, en ce qui concerne les RH, la question est de savoir où s'arrêtent leurs activités.

Dominique LESEIGNEUR fait observer qu'il ne reste plus que des cadres RH, les agents RH ayant été répartis dans d'autres services depuis longtemps. Ce service, jugé inutile, a été démantelé ; cette décision malencontreuse ne pouvait pas aboutir à une amélioration des conditions d'existence des salariés dans l'entreprise.

Guy JOURDEN ajoute que les assistantes sociales servent aujourd'hui de relais RH. Or, on peut se demander s'il n'y aura pas bientôt une diminution des salariés dans ce secteur aussi.

Le Président ne partage pas le pessimisme de Guy JOURDEN quant à l'avenir du secteur RH dont la disparition n'est, selon lui, pas d'actualité. De plus, France Télécom emploie beaucoup plus de personnes dans les fonctions supports que les autres entreprises de taille comparable. En ce qui concerne les fonctions supports en général, quand plusieurs personnes dispersées exercent la même activité, cela pose un problème de cohérence. Mais la fusion des AVS n'a pas été construite par rapport au problème des fonctions supports.

Guy JOURDEN se réjouit d'apprendre que les RH comptent suffisamment de personnel et en déduit que les élus n'auront donc pas de mal à obtenir les informations qu'ils demandent (masse salariale, noms des personnes concernées par la réorganisation etc.).

Fabrice JOLYS insiste sur le fait que la disparition des RH de proximité a de lourdes conséquences, non seulement sur les agents RH qui subsistent et se retrouvent avec le double de travail, mais aussi sur les salariés qui n'obtiennent pas de réponse à leurs questions quotidiennes qui, par-là même, remontent jusqu'au CE (avances de frais kilométriques).

Selon le Président, ceci n'est pas lié à la présence ou non d'un RH mais à la mise en place d'un système de gestion du processus de remboursement des frais de déplacement. Il prend l'exemple de la saisie en ligne des dates de congés, plus efficace que le formulaire papier qui circule d'un service à l'autre.

Isabelle MANCEL FLOC fait remarquer que le nouveau système permet de ne pas laisser de trace dans le cas de congés « annulés ».

Le Président n'est pas de cet avis. Tout est imprimé en format papier.

Guy JOURDEN rappelle que les organisations syndicales avaient alerté la Direction sur le fait que ce processus supprimerait du personnel RH, ce que cette dernière avait nié, arguant du fait que les RH pourraient désormais se consacrer à des tâches plus importantes, ce qui n'a pas été le cas.

Le Président ne voit pas les choses tout à fait sous cet angle : sans nier la diminution des postes RH, il faut admettre que certains salariés sont partis en retraite et d'autres ont pu évoluer vers des activités plus intéressantes en termes de contenu et de périmètre. L'exercice du métier de RH évolue comme tous les autres métiers de l'entreprise. Pour conclure sur ce sujet, le Président propose que le Secrétaire du CE lui remette par écrit les questions des élus qui restent en suspens.

L'impact du projet sur les IRP

Le Président poursuit sa présentation avec le slide 20. En réponse à Bernard ELIOT, selon lequel la Direction « décapite » le CE de la DR Bretagne, il explique que tel n'est pas son objectif et que le slide présente la situation dans le cas où le process se déroulerait conformément à ce qui se passe habituellement.

Daniel GILLARD ironise sur le soi-disant impact nul sur le personnel alors que ce slide prouve le contraire en ce qui concerne les IRP.

Le Président lui fait remarquer que l'impact porte sur les mandats des élus et non sur leur poste de travail. Il admet que si le projet se déroulait comme prévu, 6 membres des IRP seraient mis en cause dans l'exercice de leur mandat, ce que la Direction ne souhaite pas forcément. Des recherches de solutions sont donc à l'étude pour éviter cela.

Michel LE BRIGANT demande si la situation est identique pour les membres du CE de la DR Pays de Loire qui sont venus à l'UAT.

Le Président répond que le fait qu'un élu perde son mandat ne remet pas en cause l'institution en tant que telle. Dans le cas de la DR Bretagne en revanche, 6 personnes sur 24 sont concernées.

Michel LE BRIGANT trouve aberrant que les règles diffèrent en fonction des CE. Il faut qu'il y ait une totale transparence en ce qui concerne le traitement des élus et une cohérence dans les solutions proposées.

Le Président remarque que les élus lui prêtent de mauvaises intentions avant même qu'il ait véritablement exposé le sujet. Il conseille aux élus de ne pas accorder de crédit aux rumeurs. Il explique que 2 cas peuvent se présenter : soit on applique au pied de la lettre le Code du Travail et 6 personnes perdent leur mandat, soit on préconise une autre solution plus favorable au dialogue social, dans un souci de cohérence avec le CE de la DR Pays de Loire.

Selon Michel LE BRIGANT, si la Direction avait écouté les syndicats depuis le début, les DP auraient conservé leur mandat jusqu'en janvier 2007.

Isabelle MANCEL FLOC revient à la page 14 du document et demande ce que signifie la phrase : « *un positionnement clair sur les questions importantes dans le contexte actuel (soutien, formation).* »

Le Président reconnaît l'ambiguïté de cette formulation. Ceci fait partie du registre des questions sur lesquelles la Direction apportera une clarification. Il rappelle que la présentation d'aujourd'hui est la première phase d'un processus d'information-consultation.

Isabelle MANCEL FLOC aimerait savoir comment il faut s'y prendre pour « *tester les flux d'inactivité* » (page 7 du document). De plus, elle s'interroge sur la phrase « *si le temps estimé d'attente (TEA) d'une AVSC est > à 60', le flux est routé sur une AVSC de la même grappe dont le TEA est à 0.* » Enfin, elle demande quel est l'état de la sous-traitance dans les 2 AVS.

Guy JOURDEN vérifie que l'établissement principal est bien la DR Bretagne et le Comité d'Etablissement est bien celui de la DR Bretagne. Les personnes de l'AVS ont été élues par l'ensemble des salariés de la DR Bretagne.

Le Président répond que les salariés de l'AVS Bretagne ont élu leurs délégués du personnel au sein de l'établissement secondaire de l'AVS et au sein de l'établissement principal DR.

Guy JOURDEN en déduit que seul un établissement secondaire et leurs représentants au CE sont transférés. Selon lui, les élus de l'AVS qui sont aujourd'hui au CE font toujours partie de l'établissement distinct de la DR Bretagne qui n'est pas dissout. Une fois de plus, il y a une confusion entre établissement distinct et établissement physique.

Le Président indique que des échanges pourront avoir lieu sur ce sujet.

Concernant l'accompagnement RH évoqué page 19, Michel LE BRIGANT émet le souhait que le choix de postes proposés aux personnes soit le plus large possible dans le cadre de la fin de l'ASTB. Il précise par ailleurs qu'il existe des recours pour les personnes insatisfaites.

Le Président précise que l'Espace Développement aura précisément la visibilité la plus complète possible sur l'offre de postes en fonction de leur localisation. Pour les personnes insatisfaites, le recours hiérarchique reste toujours ouvert et ceci n'a jamais été contesté. Le Président propose aux élus de poser par écrit les autres questions relatives à ce sujet.

La séance est suspendue de 19 heures 06 à 19 heures 09.

Bernard ELIOT informe qu'il va lire une résolution qui sera ensuite soumise au vote du CE. Au préalable, il souhaiterait faire 2 remarques.

Premièrement, depuis la première présentation du dossier sur l'AVS, 15 dossiers ont été présentés. Les élus considèrent qu'il ne s'agit pas aujourd'hui d'un 15^{ème} dossier mais d'une demande d'avis sur l'ensemble du projet ERC sur l'AVS.

Deuxièmement, ce projet concerne le périmètre de 2 DR et donc 2 CE. Les élus du CE de la DR Bretagne ont donc pris contact avec leurs homologues du CE de la DR Pays de Loire et ont rédigé une résolution commune.

Résolution des CE Bretagne et Pays de Loire du 20 avril 2006

« Les CE Bretagne et Pays de Loire, au regard des documents qui leur ont été fournis, tant sur la fusion des agences que sur les projets de réorganisation de services liées à la mise en place d'ERC, estiment indispensable de rechercher des éléments d'appréciation supplémentaires sur les motivations économiques, sur les contenus du travail, sur les mobilités et toutes les conséquences pour les salariés.

En conséquence, les CE Bretagne et Pays de Loire décident de missionner un cabinet d'expertise pour, en lien avec leurs commissions économique et socio-économique, avoir les éléments nécessaires pour rendre un avis sur le projet de fusion des agences présenté aux CE du 20 avril 2006. »

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Compte tenu de l'heure avancée, le Président propose de reporter les points 6 à 10 au prochain CE qui se tiendra sur 2 jours, les 18 et 19 mai prochains.

La séance est levée à 19 heures 17.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT