

Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne Du 31 août 2005

Etaients présents :

Pour la Direction :

Christian LE CORNEC (Directeur régional)
Mario PETRICOLA (DRH)
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires :

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

Membres suppléants :

Fabrice JOLYS (CGT)
Claude ROGER (CGT)
Patrick LE GAC (CGT)
Claude BARGAIN (SUD)
Yolande GUERIN (SUD)
Jean-Luc PIOGER (SUD)
Joël BARBU (CFDT)

Représentants syndicaux :

Alphonse QUIDU (CGT)
Joël LE BRETON (SUD)
Michel LE BRIGANT (CFDT)
Jean-Michel MARTIN (FO)
Pierrick GOUEDARD (UNSA)

Invité point 04 HLR : Denis GILLE Directeur de l'AST

Invités point 10 ERC : Nicolas VATELOT Directeur centre Orange Rennes et Denis GILLE

Invité point 11 : Laurent GOURIOU Directeur financier DR Bretagne

Le Comité d'établissement a tenu une réunion le 31 août 2005 de 11 h 18 à 18 h 52 dans les bâtiments de la Direction Régionale de Rennes.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Validation du procès-verbal du CE du 23 juin 2005 et de celui du 28 juillet
- 2) Consultation sur la version amendée du projet de RI
- 3) Analyse trimestrielle de l'emploi.
- 4) Projet HLR présenté par Denis Gillé pour *Info-Consult*.
- 5) Recueil de l'avis motivé du CE sur la situation comparée Hommes / Femmes.
- 6) Rapport de la Commission économique sur le 1014
- 7) Rapport de la Commission logement
- 8) Rapport de la Commission ASC
 - Point sur le CLSH de Vern sur Seiche
 - Point sur l'Arbre de Noël
 - Délibération du CE sur le choix du prestataire « Carte Loisirs »
- 9) Rapport de la Commission formation
- 10) Poursuite du processus d'Info-Consult sur la déclinaison locale du projet ERC :
 - infos complémentaires sur le CCO&R par Nicolas Vatelot
 - infos sur l'assistance technique par Denis Gillé
 - réponses aux questions posées par le CE
- 11) PSDI présenté par Laurent Gouriou pour *info*
- 12) Bilan annuel du temps partiel pour *info*

Le Président souhaite une bonne reprise à tous. Il demande que soit précisée l'identité des titulaires et des suppléants assistant à cette séance.

Bernard ELIOT indique que tous les titulaires de la délégation CGT sont présents : Mme GUENEUGUES et MM. ELIOT, JOURDEN, GILLARD et FEREOL. Les suppléants présents pour la délégation CGT sont Mme ROGER et MM. LE GAC et JOLYS. M. QUIDU, représentant syndical CGT est également présent. Pour la délégation SUD sont présents, pour les titulaires : MM. LESEIGNEUR, LELIEVRE, LUCAS, CUVELIER et FOURNIER (en remplacement de Mme MANCEL FLOC) ; pour les suppléants : Mme GUERIN et M. BARGAIN. Philippe GUIGNET est absent. Le représentant syndical SUD, M. LE PAIH est remplacé par M. LE BRETON. Pour la délégation CFDT sont présents, pour les titulaires : M. CREUX, M. LE MEHAUTE (en remplacement de M. FILLION) ; pour les suppléants : M. BARBU. Le représentant syndical de la CFDT est Michel LE BRIGANT. M. MARTIN, représentant syndical de la délégation FO, et M. GOUEDARD, représentant syndical de l'UNSA, sont également présents.

Le Président propose que le point sur ERC soit traité après l'interruption de séance, soit après le déjeuner.

Point 1 - Validation du procès-verbal du CE du 23 juin et de celui du 28 juillet.

Le Président fait remarquer qu'à la page 10 du procès-verbal du 23 juin, il manque le titre « Information sur le nomadisme URR ».

Bernard LE MEHAUTE indique que suite à un problème de mise en page, ce titre n'est pas au bon endroit.

Bernard ELIOT signale qu'à la page 7, dans le paragraphe relatif au centre aéré de Vern-sur-Seiche, il convient de préciser que Daniel TUAL est Président de l'association et non Directeur du Centre aéré. Par ailleurs, Bernard ELIOT souhaite corriger le fait qu'il est bien Secrétaire du CE et non Président de la Commission ASC.

Michel LE BRIGANT fait remarquer que le point sur le CHSCT évoqué lors du dernier CE n'est pas à l'ordre du jour.

Claude ROGER informe avoir été oubliée dans la liste des membres suppléants.

Michel LE BRIGANT constate qu'une question relative au bassin d'emploi est restée en suspens.

Le Président répond que ce point sera évoqué ce jour.

En l'absence d'autres remarques, le procès-verbal de la séance du 23 juin 2005 est approuvé.

Le Président n'a aucune remarque à formuler concernant le procès-verbal de la réunion du 28 juillet.

Claude ROGER signale qu'à la page 23 du procès-verbal, il convient de remplacer « études » par « équipes » dans la phrase : « Claude ROGER demande ce que deviennent les responsables d'équipes. »

Alphonse QUIDU a une remarque concernant le schéma directeur Réseaux.

Le Président lui fait observer que ceci concerne le précédent CE.

Michel LE BRIGANT signale que, à la page 8, dans le 3^{ème} paragraphe, dans la déclaration relative à ERC, il convient de remplacer « les élus du CE de la DR Bretagne » par « les élus CGT – SUD du CE de la DR Bretagne ».

En tenant compte de ces modifications et en l'absence d'autres remarques, le procès-verbal de la séance du 28 juillet 2005 est approuvé.

Le Président rappelle que, dans le projet de Règlement Intérieur, il était prévu d'élaborer une note de synthèse suite à chaque réunion de CE.

Bernard ELIOT propose de prendre en charge ce travail, dès réception du procès-verbal exhaustif. La note ainsi établie sera transmise aux membres du CE pour remarques et corrections éventuelles.

Bernard LE MEHAUTE suggère que cette synthèse ne dépasse pas une page.

Le Président ajoute que cette note a vocation à être affichée sur les panneaux prévus à cet effet.

Bernard ELIOT pense qu'elle doit se limiter à reprendre l'ordre du jour et à lister les décisions et résolutions prises lors de la réunion.

Le Président insiste sur le fait qu'il s'agira d'une production interne au CE : soit elle est faite et elle est mentionnée dans le RI ; dans le cas contraire, il conviendra d'enlever ce point du RI. Par ailleurs, cela n'a aucun sens d'afficher un document de 50 pages.

Bernard LE MEHAUTE indique que le compte rendu exhaustif est publié sur AGORA.

Le Président ne remet pas en cause la publication du document sur AGORA pour que les gens le lisent s'ils le souhaitent ; toutefois, ce dernier n'est pas un document de communication. Si ce projet de note de synthèse n'est pas suffisamment mûr, il est préférable de retirer le point correspondant dans le RI, quitte à l'ajouter ultérieurement lorsqu'une décision aura été prise en ce sens.

Dominique LESEIGNEUR insiste sur l'importance de mettre à disposition des salariés l'intégralité des débats : ces derniers élisent en effet des représentants pour parler en leur nom lors des réunions. La note de synthèse doit donc davantage prendre la forme d'un relevé de décisions qui se limiterait à reprendre l'ordre du jour et les décisions votées en CE.

Le Président souligne le fait qu'il convient d'être cohérent avec le Règlement Intérieur : si l'élaboration d'un relevé de décisions y est évoquée, il faudra le faire, dans le cas contraire, il ne faudra pas en faire mention dans le Règlement Intérieur.

Les élus suggèrent de retirer ce point du Règlement Intérieur pour l'instant.

Bernard ELIOT propose de remplacer « note de synthèse » par « relevé de décisions » dans le Règlement Intérieur.

Le Président suggère que ce dernier soit joint à l'ordre du jour.

Point 2 – Consultation sur la version amendée du projet de RI du CE.

Le Président indique que la nouvelle version prend en compte les remarques formulées, exception faite de celle relative aux kilomètres. Il donne la parole à Jacques FEREOLE, Président de la Commission « Règlement Intérieur ».

Jacques FEREOLE informe que dans le préambule, à la page 2 du document, il conviendra de changer la date d'adoption du Règlement Intérieur. Il propose de présenter les modifications apportées dans le document, telles que revues hier en réunion avec Sylvie LE NIR.

A la page 6/15, dans le point 3.6 de l'avant-dernier alinéa, dans la phrase : « *l'ordre du jour de chaque réunion comportera en premier point l'approbation du procès-verbal de la séance précédente ; simultanément, seront traitées les questions d'élus posées en plénière à la précédente séance, dont les réponses auront été différées d'un commun accord* », le Président propose d'ajouter : « *...et dont la liste aura été précisée avant la convocation à la séance.* »

Le Président explique que Mario PETRICOLA et lui-même communiqueront aux élus des informations dont l'exégèse a été expressément faite dans le procès-verbal de la séance précédente. Il demande donc aux élus de lui communiquer à chaque fois la liste des questions qu'ils souhaitent voir aborder à nouveau.

Jacques FEREOLE propose que les questions restées sans réponse soient notifiées comme telles dans le procès-verbal, afin ensuite d'en dresser une liste qui sera jointe au compte rendu à valider.

Le Président prend note de cette demande.

Jacques FEREOL aborde le point 5.4 2^{ème} alinéa de la page 10/15, dans lequel il est précisé que le procès-verbal approuvé du Comité d'Etablissement serait mis en ligne sur AGORA sous la rubrique « mon CE » : il a été proposé d'ajouter : « *jusqu'à la mise en place du site propre au CE.* »

Le Président rappelle que de longs échanges de mails ont eu lieu à ce sujet et il était question de fixer comme date butoir celle du 31 décembre. Si celle-ci devait être dépassée, il propose de réfléchir, dès maintenant, à un prestataire susceptible d'aider le CE à élaborer son site, afin de faire le lien entre ce dernier et l'Intranet.

Jacques FEREOL évoque à présent le 3^{ème} alinéa de cette même page : en préparatoire, il a été décidé de remplacer « *le procès-verbal verbal définitif* » par « *le procès-verbal corrigé* ».

Michel LE BRIGANT trouve ambigu le fait que la Direction soit partie prenante sur un serveur propre au CE spécifique à la DR Bretagne.

Le Président assure qu'il n'en est rien : le CE a intérêt à avoir son site et la Direction a simplement voulu faire preuve de souplesse par rapport à cela. Si toutefois les élus préfèrent conserver la date butoir du 31 décembre, c'est également possible.

Les élus répondent par la négative.

Jacques FEREOL passe à l'examen des règles particulières aux Commissions, à la page 12/15 : au point 6.5.1., il est précisé que « *...en complément des IRP, un volume global de 40 heures/an est accordé aux membres de cette Commission* ». Le Président a souhaité indiquer plutôt « *à cette Commission* ».

Le Président précise à l'attention de Dominique LESEIGNEUR sur le fait que les 40 heures correspondent à la pratique nationale, ainsi que les 60 heures en ce qui concerne les ASC.

Daniel GILLARD fait remarquer qu'en tant que CE de taille importante, il est normal que celui de la DR Bretagne se situe plutôt dans la moyenne haute.

Le Président signale qu'il est toujours possible d'amender le RI, sachant que l'on se situe déjà dans le cas présent au-delà de ce que prévoit le Code du Travail.

Jacques FEREOL indique qu'à l'article 8 « Indemnisation des membres du CE et de ses Commissions » de la page 14/15, en réunion préparatoire, les élus ont souhaité ajouter que : « *Tous les frais des membres du Comité d'Etablissement et des Commissions nécessités (...) sont pris en charge ou remboursés par le Trésorier sur production de justificatifs* » au lieu de « *sont remboursés par le Trésorier* ».

Le Président ne comprend pas la subtilité existant entre les deux formulations.

Jacques FEREOL répond que la seconde formule laisse la possibilité de faire une avance.

Thierry LELIEVRE aborde la question de la subvention de fonctionnement. Il indique qu'en vertu des articles 2.1.11 et 2.2.9. de l'accord IRP, il était prévu que la Direction verse une subvention de fonctionnement de 0,2 % de la masse salariale brute de l'entreprise, ce à quoi il a été ajouté : « *sous déduction des frais déjà pris en compte par l'entreprise* ». Le Trésorier du CE souhaite soit retirer cette précision car elle ne figure pas dans l'accord IRP, soit supprimer complètement l'article en question.

Le Président fait remarquer que conformément au Code du Travail, il ne peut pas y avoir à la fois des frais pris en compte par l'entreprise et le versement d'une subvention de fonctionnement par cette dernière. On peut toutefois ajouter un deuxième paragraphe stipulant que les 0,2 % seront versés en début de trimestre et que les frais légalement validés en seront déduits.

Thierry LELIEVRE estime qu'à partir du moment où cela ne figure pas dans l'accord, il ne voit pas l'intérêt d'ajouter cette précision.

Le Président suggère donc de retirer cet article.

Guy JOURDEN attire l'attention sur le fait qu'il peut y avoir des frais pris en charge par l'entreprise qui ne soient pas déduits des 0,2 %.

Selon Thierry LELIEVRE, si l'accord est plus favorable que la loi, il doit s'appliquer.

Guy JOURDEN prend le cas où une voiture serait mise à disposition du CE, sans pour autant que ceci soit déduit des 0,2 %.

Le Président propose de retirer la phrase qui pose problème et de conserver l'article conforme à l'accord.

Il aborde à nouveau la question du relevé de décision évoqué en début de séance.

Michel LE BRIGANT suggère de distinguer décisions, avis et points principaux.

Bernard ELIOT propose de laisser la formule « document de synthèse ».

Le Président propose d'approuver le Règlement Intérieur dans sa forme actuelle, sous réserve des remarques formulées. Il sera co-signé par lui-même et par le Secrétaire du CE. Il n'est pas nécessaire de le soumettre au vote.

Jean-Pierre CREUX est d'avis de procéder à un vote.

Le Règlement Intérieur du Comité d'Etablissement est adopté à l'unanimité.

Point 3 – Analyse trimestrielle des effectifs

Mario PETRICOLA indique que l'évolution de l'effectif permanent entre le 31 mars et le 30 juin 2005, en ce qui concerne les CDI actifs (qui ne sont ni en congé parental, ni en disponibilité), se traduit par une baisse des effectifs.

Bernard ELIOT fait remarquer que le document fait référence à l'article L432-4-1 ; or, les personnels fonctionnaires ne relèvent pas de cet article.

Mario PETRICOLA explique que le terme de « CDI » inclut les fonctionnaires, la terminologie étant la même dans toutes les entreprises, quel que soit le « statut » des personnels. Il est vrai que l'article L432-4-1 du Code du Travail s'applique aux CDI non-fonctionnaires. Cependant, l'assimilation des fonctionnaires dans ce calcul répond simplement au souci de présenter des effectifs globaux.

Le Président propose d'ajouter entre parenthèses « AFO ET ACO ».

Daniel GILLARD rappelle que lors de la précédente réunion, il avait été convenu d'utiliser le terme « salarié ».

Le Président indique que ce document est standard à toutes les DR.

Mario PETRICOLA précise que le comptage des effectifs au titre de l'article L432-4-1 inclut l'ensemble des effectifs permanents.

Guy JOURDEN s'enquiert des contrats nouvelles embauches.

Le Président répond que ceux-ci concernent les entreprises de moins de 20 salariés.

Michel LE BRIGANT souhaiterait qu'il soit fait un rappel des effectifs au 1^{er} janvier. En effet, on constate qu'en six mois, 200 emplois ont disparu dans la DR Bretagne.

Mario PETRICOLA explique que lors de la présentation du rapport annuel en septembre, une vision globale sur l'année sera communiquée. Les informations périodiques incluent toujours des données allant de la fin d'une période à la fin de la période suivante.

Le Président rappelle que la DRH remplit des documents standard et qu'il n'existe pas de maquette spécifique à la DR Bretagne.

Michel LE BRIGANT s'étonne de ne pas retrouver les contrats en alternance dans le comptage des CDI.

Le Président indique que ces derniers sont traités à part.

Mario PETRICOLA assure que la maquette du document est strictement calée sur ce que préconise le Code du Travail.

Il poursuit sa présentation : à la page 2, on constate que le temps partiel enregistre une légère baisse ; il met en garde contre le fait de tirer des conclusions trop rapides à cet égard : il s'agit là d'une variation normale, le motif invoqué étant généralement la convenance personnelle.

A la page 3, on note également une baisse des CDD (114 en mars et 99 en juin), qui traduit la volonté politique de l'entreprise d'en contenir le nombre. Le volume des CDD représente environ 2,5 % de l'effectif permanent.

Selon Jean-Pierre CREUX, la politique adoptée par l'entreprise peut avoir deux explications : soit elle a comblé des emplois permanents avec des CDD et corrige maintenant le tir avec des CDI ; soit elle « resserre les boulons » sur les frais de personnel. Il ne s'explique pas ce revirement de politique de l'entreprise.

Pour le Président, il ne saurait être question de revirement : il y a un an, il y avait 50 CDD. Suite à la baisse du trafic avec l'apparition du 118, il a été décidé d'affecter un volant de CDD sur cette activité. Le volume de CDD de cette année de la DR Bretagne étant supérieur à la moyenne nationale, il a été décidé de revenir à des niveaux plus raisonnables. Néanmoins, la politique de l'entreprise est de continuer à avoir des CDD ; il n'y a pas de volonté de supprimer totalement le volant de CDD.

Jean-Pierre CREUX en déduit que la non embauche de CDD saisonnier à l'UIC pour le tirage de jarretière participe de cette politique.

Le Président rappelle que le tirage de jarretière étant un phénomène structurel, l'entreprise a opté plutôt pour des marchés de sous-traitance à long terme que pour le recours aux CDD.

Dominique LESEIGNEUR constate qu'aucun saisonnier n'a été embauché à l'AVS.

Martine GUENEUGUES fait remarquer que sept intérimaires viennent d'être embauchés récemment à mi-temps.

Dominique LESEIGNEUR déplore quand même un véritable coup d'arrêt sur le recrutement des saisonniers d'été sur l'AVS, y compris des enfants d'agents.

Martine GUENEUGUES ajoute que ceci a posé problème pendant l'été.

Le Président explique qu'en ce qui concerne l'AVS, le volant de CDD étant déjà important avant l'été, il avait été décidé de ne pas l'augmenter. Toutefois, sept personnes ont été recrutées à la rentrée. Une réunion sur le 1014 a eu lieu hier et un point sera fait en septembre pour voir s'il convient d'augmenter, de diminuer ou de prolonger le système de renforts sur le 1014.

Un débat sur l'emploi saisonnier des jeunes a eu lieu à l'UIC ; des consignes ont été données en ce sens. Le Président confirme qu'il n'y a pas de politique de long terme de ne pas embaucher de jeunes l'été.

Dominique LESEIGNEUR soutient que c'est pourtant l'inverse qui a été fait à l'AVS.

Le Président répond que l'arrivée des sept personnes n'est pas le fruit du hasard.

Martine GUENEUGUES attire l'attention sur le fait que celles-ci sont à mi-temps.

Le Président précise qu'il existe des possibilités d'entraide avec la DR Pays de Loire qui rencontre moins de difficultés que la DR Bretagne.

Alphonse QUIDU demande, en ce qui concerne l'AVS, comment il faut interpréter le fait que l'on fasse signer des avenants aux contrats de travail des CDI, qui, de fait, leur suppriment le droit au temps partiel, notamment à ne pas travailler le mercredi. D'une part, ceci est dû au manque d'emploi et d'autre part, on décide de ne pas embaucher de saisonnier. Le fait de ne pas embaucher de saisonnier est-il compensé par la suppression de droits au temps partiel ?

Le Président répète qu'il n'y a pas de stratégie visant à ne pas recourir au temps partiel l'été ou à une autre période. Il prend l'exemple de l'activité HLR qui, compte tenu des nouvelles offres, donne lieu à un plan de recrutement d'intérimaires sur Quimper. Il répète qu'avec environ 100 personnes, le nombre de CDD de la DR Bretagne était supérieur à la moyenne nationale des DR, ce qui explique la volonté de réduire le recours aux CDD.

Alphonse QUIDU informe que l'avenant au contrat de travail de ces personnes indique : « *la répartition de la durée du travail pourra être modifiée en fonction des nécessités liées à l'écoulement et à la difficulté en période de congés d'été, en périodes de fortes crises liées au taux d'absentéisme important ou à une surcharge d'activité ou tout autre événement venant perturber le bon fonctionnement du service.* » Le droit au temps partiel est donc de fait supprimé pour ces salariés alors que, parallèlement, on n'embauche pas d'emploi d'été.

Le Président a donné des exemples illustrant le fait qu'il n'y a pas de politique nationale de ne pas embaucher de salariés. Il reconnaît qu'à l'AVS, il y a eu une conjoncture particulière, qui a entraîné l'embauche de sept intérimaires. L'an prochain, une analyse de l'ensemble des unités, donc de l'AVSC sera faite pour les CDD et les saisonniers pour avoir le temps de s'organiser au niveau de chaque activité.

Alphonse QUIDU demande si cette décision émane donc bien directement de l'AVS.

Le Président répond qu'il s'agit là de la traduction, dans l'AVS, d'une décision émanant de la DR Bretagne qui ne s'apparente pas à une politique régionale systématique de ne plus embaucher de jeunes ou de CDD l'été.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que le personnel et ses représentants ont été mis devant le fait accompli, sans concertation, ce qui a été extrêmement mal vécu. Tous les services de l'AVS ont été impactés par ce non-recrutement.

Il suggère qu'il y ait systématiquement, dans chaque établissement, en mai-juin, une concertation grandeur nature pour examiner les prévisions d'embauche pour l'été.

Le Président pense que cette discussion ne peut avoir lieu qu'au niveau de l'établissement, sachant que les DS de l'unité sont là pour échanger avec la Direction sur ce point. En effet, chaque établissement a ses propres contraintes de gestion. En raison de la conjoncture difficile à l'AVS en début d'année, il n'a pas été possible de mener la politique régionale. Ceci dit, le Président fera part de ce problème au patron de l'AVS et lui rappellera qu'il serait souhaitable d'échanger sereinement sur ce sujet quelques mois avant l'été, pour que les gens sachent clairement quelle politique il sera possible de mener le moment venu.

Le Président est d'accord sur le fait d'embaucher des enfants d'agents l'été.

Selon Guy JOURDEN, le problème de l'AVS est peut-être conjoncturel, mais il traduit avant tout un manque d'effectif CDI.

Le Président rappelle que concernant l'AVS, il y a un projet de mutualisation avec une DR voisine ; aujourd'hui, il existe un déséquilibre important des effectifs entre les deux DR mais quand on sera dans le cadre de la maille Ouest Atlantique, on retrouvera une sérénité au niveau du 1014.

Alphonse QUIDU en déduit que l'on peut donc considérer que les modifications de contrats proposées entrent dans le cadre du projet ERC et de la volonté de regrouper les AVS et d'uniformiser les horaires.

Le Président répond par la négative. Pour l'instant, l'AVS est sous la responsabilité de la DR Bretagne. Il y a déjà un projet de regroupement des AVS sur des mailles de type AE ; de même, l'AT Home sera mutualisée au niveau de la maille Ouest Atlantique et il conviendra de considérer la problématique dans le temps et en termes de dynamique.

Alphonse QUIDU fait remarquer que pour les gens qui choisissent le temps partiel pour pouvoir garder leurs enfants le mercredi, le fait de faire signer un avenant de cette manière revient à les placer dans l'impossibilité de garder leurs enfants un mercredi sur huit. S'il y a des appels le mercredi, c'est qu'il y a du travail et si tel est le cas, il faut embaucher.

Le Président note que l'embauche reste la seule solution proposée par les élus.

Alphonse QUIDU préfère parler d'emploi adapté à la charge de travail.

Le Président certifie avoir bien compris le message des élus.

Selon Jean-Pierre CREUX tout le monde s'accorde à dire que ERC a conduit France Télécom à reconnaître que les clients ne sont pas satisfaits des services rendus et qu'il convient donc de les améliorer.

En ce qui concerne les manques constatés cet été à l'AVS ou à l'UIC, il se demande si l'on ne peut pas aujourd'hui, en regard des délais de livraison, des coûts, de la prise en compte des besoins AVS, se poser la question de savoir si les niveaux de services rendus sont acceptables pour les clients et conformes à la volonté de France Télécom d'améliorer la

satisfaction de ces derniers dans le cadre du projet ERC. En effet, les clients sont les garants de l'emploi d'aujourd'hui et de demain.

Le Président attire l'attention sur le fait que face à la situation du 1014 et du niveau des instances en production cet été, on ne peut pas reprocher à la Direction d'être restée inactive. Il n'en demeure pas moins que la DR Bretagne n'a pas la capacité de faire face à ces problèmes seule : elle a besoin soit d'entraide, soit de moyens supplémentaires, soit d'entreprises complémentaires car elle ne vit pas en autarcie.

Dominique LESEIGNEUR revient sur la question de l'avenant évoquée par Alphonse QUIDU. Il lui semble que la Commission égalité professionnelle devrait s'y intéresser car le personnel concerné comporte essentiellement des jeunes et des femmes en situation de responsabilité familiale. Or, France Télécom s'est engagée à lever toutes les entraves aux possibilités pour les femmes de s'intégrer dans l'entreprise et cette Commission serait tout à fait habilitée à mettre ce problème en débat au sein du Comité d'Etablissement.

Le Président suggère aux élus de lui laisser d'abord le temps de se renseigner et de bien comprendre ce qui s'est passé.

Fabrice JOLYS s'étonne du fait qu'un avenant soit signé sans que le Directeur en ait connaissance.

Daniel GILLARD fait remarquer qu'il ne peut exister d'écart entre une déclaration d'intention et la réalité sur le terrain. S'il y a un problème, il faut le résoudre.

Le Président regardera le problème dès qu'il sera en possession de tous les éléments correspondants.

Jean-Pierre CREUX se demande si les mauvais résultats enregistrés cet été ne sont pas dus au fait que l'on a tendance à piloter l'entreprise uniquement à partir d'indicateurs financiers en ne prenant que trop tardivement en compte les indicateurs de performance et de satisfaction clients.

Le Président explique que la situation d'une entreprise connaît des hauts et des bas et qu'une conjonction de difficultés peut entraîner des réajustements. Il s'inscrit en faux par rapport au fait de dire que la Direction ne s'intéresse qu'à l'aspect financier. Il demande que son intervention figure au PV.

Jean-Pierre CREUX n'a pas dit cela : il met en garde contre le fait de ne prendre en compte que l'aspect financier dans les prévisions.

Le Président remarque que le débat s'éloigne du sujet de départ.

Jean-Pierre CREUX réfute cette analyse : on est au contraire au cœur du sujet quand on parle de personnels et de moyens.

Daniel GILLARD redoute que la baisse des CDD corresponde à un transfert vers des CDI à temps partiel.

Le Président souligne le paradoxe de tels propos : s'il y a des salariés qui ne veulent pas travailler le mercredi, il faut bien que d'autres acceptent de le faire.

Daniel GILLARD reconnaît que l'organisation d'une entreprise s'apparente à du patchwork. Selon lui, les CDI à temps partiel sont assimilables à de la précarité.

Le Président fait remarquer qu'il est difficile de procéder autrement dans les boutiques lorsque certains salariés refusent de travailler le samedi.

Daniel GILLARD suggère d'embaucher des jeunes entrant dans le monde du travail, qui ne sont pas encore chargés de famille.

Fabrice JOLYS fait remarquer que certains CDI travaillent déjà un samedi sur deux ou un samedi sur trois.

Le Président n'avait pas compris jusqu'à présent que la tendance du CE était d'accepter que l'on travaille davantage le samedi.

Michel LE BRIGANT demande à quoi correspondent les « retours d'activité ».

Mario PETRICOLA informe que ce sont des retours de disponibilité et de congés parentaux.

Thierry LELIEVRE demande que la question sur l'avenant des salariés de l'AVS soit considérée comme une question en attente.

Le Président s'engage à communiquer toutes les informations sur ce point.

Point 4 – Projet HLR présenté par Denis Gillé pour Info-Consult.

Le Président rappelle le contexte de ce projet qui a fait l'objet d'une présentation à la DR Bretagne le 14 avril. A cette occasion, la Direction avait répondu à un certain nombre de questions des élus et il avait été convenu de revenir devant le CE pour présenter la mise en œuvre de ce projet.

Le Président s'est rendu à Quimper pour échanger sur cette activité avec les collaborateurs concernés.

L'évolution du projet a conduit à sous-traiter cette activité à Rabat. En effet, à l'origine, trois sites (Clermont, Dijon et Quimper) devaient reprendre cette activité auparavant sous-traitée. Or, au moment de basculer la plate-forme de Clermont, il s'est avéré que les salariés avaient déjà été pointés sur d'autres activités. Ayant moins de salariés que prévu initialement, il a fallu opter pour une solution palliative, consistant à trouver un sous-traitant capable de reprendre rapidement cette activité pendant une période transitoire – l'entreprise souhaitant à terme internaliser cette activité -, ce qui explique le choix d'un prestataire à Rabat. En effet, la reprise aussi rapide d'une activité est plus aisée au Maroc qu'en France.

Les prévisions de trafic étant plus importantes que prévu sur cette Hot Line, la DR Bretagne a embauché des intérimaires sur la période d'ici à la fin de l'année pour aider à écouler les flux les plus importants. Ces derniers s'expliquent par le lancement, le 18 août, de nouvelles offres qui rencontrent un grand succès et nécessitent davantage de recours de la part de l'équipe Hot Line.

On recherche aujourd'hui un autre plateau pour reprendre une partie du trafic, soit sur les villes actuelles (Clermont-Ferrand, Dijon, Quimper), soit sur un quatrième site.

Guy JOURDEN demande si les personnels de Rabat sont formés.

Denis GILLE répond par l'affirmative. Un soutien de Quimper se rend bientôt sur place.

Martine GUENEUGUES informe que cette nouvelle a posé problème dans la mesure où elle a été communiquée par mail, une fois que tout était décidé.

Le Président souligne que ce n'est pas dans les prérogatives du CE d'autoriser une personne à partir en soutien sur une activité.

Martine GUENEUGUES déplore le fait que ceci ait été décidé avant que les gens du plateau n'aient l'information.

Le Président comprend d'autant moins cette remarque qu'il y a peu de temps, on reprochait à l'entreprise de ne pas réagir suffisamment rapidement.

Denis GILLE explique que suite à un manque de ressources sur l'activité HLR sur l'ensemble des trois plateaux, il a été décidé, dans un premier temps, de recourir à l'intérim (5 personnes sur Quimper). Face à ce manque de ressources et à l'objectif à court terme de reprise de cette activité, suite au contrat dénoncé de Téléperformance, la solution retenue consistait à faire appel à un prestataire qui offrait des possibilités de reprise de l'activité sur Rabat. Par ailleurs, un autre prestataire est en train de mettre en place une plate-forme sur Lille ou Lens.

Parallèlement à cela, l'activité est très importante, il y a beaucoup d'instances sur les mails ou les réclamations.

D'après Martine GUENEUGUES, le personnel de Quimper n'a parfois que trois appels à traiter par heure. Pourquoi donc sous-traiter à Rabat dans ces conditions ?

Denis GILLE s'inscrit en faux par rapport à cette affirmation : au 22 août, 680 appels ont été servis en tout, dont 350 pour le seul plateau de Quimper, sachant qu'il y a 56 conseillers en tout.

Par ailleurs, il convient de distinguer l'activité de front clients de l'activité importante de back qui représente plus de 60 % de l'activité globale HLR/HLE. L'activité de front est prioritaire, sachant que la moitié des flux concernent HLR. L'activité back traite des réclamations VOIP. A titre d'exemple, il y a en ce moment 6 800 mails en instance (multiservices, VOIP, ADSL, commercial) et 4 000 concernant la VOIP et les réclamations.

Pour en revenir au plateau de Quimper sur lequel il n'y aurait pas de travail, il convient de distinguer les ex conseillers commerciaux qui ont un niveau de production correct et les ex collaborateurs techniques qui ont eu deux semaines de formation et qui ont besoin de soutien pour monter en compétence dans de bonnes conditions.

Denis GILLE certifie qu'il se rendra à Quimper pour constater la charge de travail. Il ajoute que l'on n'a pas donné suffisamment de visibilité au plateau : les gens ne savent pas au jour le jour qu'il y a des mails en instance.

Le Président fait remarquer qu'il est parfois difficile de se familiariser avec le traitement des mails quand on a été habitué à utiliser le téléphone.

Daniel GILLARD demande combien de temps durera la sous-traitance sur Rabat.

Denis GILLE explique qu'une forte activité est prévue pour la fin de l'année. Il faut donc laisser aux trois DR le temps de trouver des solutions. *A priori*, les services de ce sous-traitant seraient utilisés jusqu'à la fin de l'année pour passer la période critique, sachant qu'ensuite, l'entreprise se donnera les moyens de renforcer les équipes.

Le Président insiste sur le fait que l'entreprise a été prise de court cet été et s'est trouvée dans l'obligation d'opter pour une solution rapide. Néanmoins, sa volonté est de reprendre la totalité de cette activité cœur de métier, ce qui n'était pas possible cet été. Ensuite, soit les trois DR pourront reprendre l'activité, soit un quatrième plateau sera trouvé.

Guy JOURDEN demande si la société au Maroc a signé un contrat.

Le Président acquiesce. Ce n'est toutefois pas lui qui l'a signé.

Bernard ELIOT demande qui a choisi le sous-traitant. Il attire l'attention sur la responsabilité du donneur d'ordre, étant donné ce qui s'est passé sur le chantier naval de Saint-Nazaire avec les ouvriers polonais.

Le Président répond qu'il s'agit de la responsabilité de la DVRC et qu'il convient de poser la question en CCE.

Daniel GILLARD insiste sur le fait que le CE ne peut pas cautionner une délocalisation, surtout dans le contexte économique actuel.

Le Président assure que ce recours est temporaire. De plus, cette pratique n'est pas une nouveauté chez France Télécom.

Daniel GILLARD fait remarquer que le front office va générer du back office.

Le Président assure qu'en tant que DR de Bretagne, il n'a pas d'autre information à communiquer sur le sujet. S'attendant à être questionné, il s'est documenté sur la question, mais il n'en sait pas davantage que ce qui vient d'être présenté.

Thierry LELIEVRE se demande si ce dossier était bien bouclé : il paraît en effet inquiétant de s'apercevoir, du jour au lendemain, que le plateau de Clermont ne peut pas devenir centre d'appel.

Le Président rappelle que seule une partie du site de Clermont est concernée.

Selon Daniel GILLARD, cela coûte beaucoup moins cher de faire travailler des Marocains que des Français.

Le Président rétorque que ce n'est pas au CE de la DR Bretagne de s'interroger sur la question.

Martine GUENEUGUES demande pourquoi, face à cette conjoncture, l'entreprise n'a pas choisi de conserver plus longtemps les services de Téléperformance.

Jean-Pierre CREUX n'a rien contre le fait que ce sous-traitant soit situé au Maroc. Le problème est que l'activité sous-traitée fait partie du cœur de métier de France Télécom. C'est la raison pour laquelle une telle situation ne peut être que ponctuelle et ne doit en aucun cas perdurer. Il doit s'agir d'une structure souple facile à reprendre du jour au lendemain.

Dominique LESEIGNEUR suppose que cette affaire sera traitée au niveau du CCE.

Le Président ne voit pas en quoi le CE de la DR Bretagne est compétent pour suivre ce dossier.

Selon Bernard ELIOT, ceci relève bien des prérogatives CCE/CE. Lorsque le projet HLR a été abordé la première fois, il concernait trois DR et il y avait un problème de stratégie qui est confirmé aujourd'hui.

Le Président rappelle qu'à l'origine, la sous-traitance n'était pas prévue dans le projet, conformément à ce qui a été dit lorsque ce dossier a été présenté pour la première fois le 14 avril. Or, cet été, il est apparu que Clermont ne pouvait pas reprendre la totalité des flux

qui étaient plus importants que prévu. Il a donc fallu trouver une solution rapidement, ce qui était préférable au fait de laisser la situation se dégrader sans rien faire. Si les élus souhaitent d'autres informations plus détaillées sur le sous-traitant, ce n'est pas le DR Bretagne qui peut les renseigner aujourd'hui, n'étant pas le décisionnaire.

Guy JOURDEN ne peut s'empêcher de faire le lien entre l'annonce de l'abandon de Téléperformance et le fait de sous-traiter maintenant à l'étranger. Il aurait peut-être été possible de renforcer les plateaux existants en France ou de trouver une autre DR pour reprendre les flux, sachant que l'entreprise souhaite internaliser l'activité.

Le Président soutient que ceci n'est pas faisable en quinze jours.

Fabrice JOLYS fait remarquer que le surcroît d'activités était prévu, la période de la rentrée scolaire étant propice à de nouveaux abonnements ADSL. De plus, il y a eu de fortes pressions pour augmenter le taux de mise en place de la Live Box, ce qui devait inévitablement générer du trafic sur la Hot Line.

Le Président répète que la Direction a souhaité, aujourd'hui, être la plus claire possible sur les informations qu'elle était en mesure de livrer et elle n'en sait pas plus. Il se dit disposé à revoir et interroger les décisionnaires avant de revenir vers le CE.

Bernard ELIOT note que cette question reste en suspens.

Le Président assure qu'il communiquera au CE des éléments complémentaires sur ce dossier. D'autre part, rien n'empêche les élus du CE de saisir le CCE sur ce point.

Jean-Pierre CREUX informe qu'il envoie sur-le-champ un mail en ce sens au Secrétaire du CCE.

Denis GILLE propose d'aborder le déroulement du projet.

La formation des soutiens a débuté en mai à Paris, la dernière session de formation des conseillers techniques se déroulant en ce moment. La formation des téléconseillers va donc pouvoir commencer. Les deux plateaux ont été regroupés début juillet dans un nouveau bâtiment sur le plateau de Créach Gwenn à Quimper selon les modalités suivantes :

- 04/07 : étape 1 : 30 % HLR/100 % HLE ;
- 01/08 : étape 2 : 50 % HLR/100 % HLE ;
- 29/08 : étape 3 : mise en place des nouveaux tableaux de services ;
- début septembre : reprise des flux.

La formation se décline de la façon suivante :

- soutien commercial : une semaine ;
- soutien technique : deux semaines ;
- conseillers commerciaux : une semaine ;
- conseillers techniques : deux semaines + tutorat.

En réponse à Bernard ELIOT, Denis GILLE précise que les formations en soutien se sont déroulées à Paris et que les formations des téléconseillers se sont déroulées sur place. L'ensemble des conseillers, techniques ou commerciaux, sera formé pour septembre.

L'accompagnement prendra la forme suivante :

- présence d'experts au moment du basculement HLR/HLE ;
- formation bureautique (les conseillers auront désormais 40 % de front et 60 % de back à gérer).

Daniel GILLARD fait remarquer qu'une réponse au téléphone ne laisse pas de trace, contrairement à une réponse écrite.

Denis GILLE abonde dans ce sens : il est important de faire progresser les compétences des conseillers sur les libellés des réponses faites aux clients.

L'organisation comprendra :

- un responsable par département ;
- un adjoint responsable des soutiens ;
- un pôle vigie Reporting composé de deux cadres (permanence sur les six jours et de 8 heures à 20 heures) ;
- six cadres managers d'équipe HLE + un responsable ;
- cinq responsables d'équipe HLR ;
- sept soutiens de profils techniques et commerciaux.

L'organisation des activités sera la suivante :

- HLR : cinq équipes front Récla mail ;
- HLE : une équipe front Récla mail la semaine + le samedi ;
- des soutiens ;
- des locaux.

Thierry LELIEVRE demande si, au niveau de la répartition des tâches, tout le monde fait du front et du back et *vice-versa*.

Denis GILLE indique qu'à terme, il est souhaité que tout le monde fasse du front et du back, cette dernière activité étant très importante.

En ce qui concerne les tableaux de service, la durée hebdomadaire sera de 34 heures 30 (13,5 JTL 5 jours et un samedi sur trois).

Christian FOURNIER fait remarquer que le passage aux 35 heures pour tout le monde chez France Télécom a entraîné le débrayage des salariés de Wanadoo pendant deux jours.

Denis GILLE indique que suite à la négociation qu'il a eue avec les organisations syndicales, des propositions ont été faites sur la base de 35 heures. En effet, les contrats n'étaient pas les mêmes, le travail de base étant beaucoup plus important qu'auparavant, ce qui changeait la donne par rapport à ce que faisaient Wanadoo Commercial et Wanadoo Technique. La revendication portait sur le fait de travailler un samedi sur trois au lieu d'un samedi sur deux. Le personnel n'étant pas satisfait, il y a eu un préavis de grève et une grève de deux jours.

Christian FOURNIER croyait que les 35 heures avaient entraîné une perte de JTL.

Denis GILLE répond par la négative.

Christian FOURNIER fait remarquer que le 14 avril, aucun bouleversement d'horaire n'avait été évoqué.

Le Président répond qu'au contraire, un tableau de service unique a été proposé, ce qui a entraîné la fin du conflit.

Michel LE BRIGANT s'étonne du fait que ces horaires aient été acceptés pour la Hot Line et refusé aux salariés du 1014 et du 1015.

Le Président explique que ceci est conforme à l'accord d'entreprise et que les contraintes sont différentes selon les activités, la géographie....

Denis GILLE aborde à présent la description du projet bâtiment (salle front, salle back, salle de repos etc.). Les travaux doivent se terminer le mois prochain.

Daniel GILLARD demande si ce bâtiment est équipé d'un accès handicapés.

Le Président répond par la négative : ce bâtiment comporte de nombreux escaliers. Il ajoute qu'il a été décidé de créer un nouveau plateau à Quimper pour le 1014.

Martine GUENEUGUES aimerait savoir pourquoi les responsables de ce dernier resteront à Quimper, alors que le sondage Entreprises dépendra d'Orange.

Le Président précise que l'objectif est de faire de Créach Gwenn le site d'appel de Quimper. Eventuellement, le 12 pourra aussi y être rattaché.

Dominique LESEIGNEUR demande si le CHSCT a été associé à ce projet de bâtiment.

Denis GILLE répond par l'affirmative.

En ce qui concerne le volet RH du projet, il indique avoir fait le point des conseillers souhaitant évoluer vers d'autres unités.

Le Président rappelle qu'il répondra aux questions des élus dans la mesure de ce qu'il sait du point de vue de la sous-traitance au prochain CE. Il demande à Jean-Pierre CREUX de lire le mail qu'il a adressé au Secrétaire du CCE concernant ce projet.

Jean-Pierre CREUX fait lecture du mail adressé au Secrétaire du CCE : « *J'apprends aujourd'hui en réunion du CE de la DR Bretagne, qu'une partie de l'activité de Hot Line recours est sous-traitée à Rabat au Maroc. Le prétexte invoqué par France Télécom est que la DR de Clermont n'a pu tenir ses engagements de prendre en charge les appels comme convenu à l'origine. S'agissant d'un projet national qui pourrait éventuellement déboucher sur l'ouverture d'un ou plusieurs nouveaux sites, il serait normal que ce point soit examiné au prochain CCE et que les explications sur le devenir de cette sous-traitance marocaine nous soient données. S'agit-il d'une solution d'urgence et de secours qui ne saurait perdurer ? Ou le contrat signé engage-t-il France Télécom à plus long terme ? Enfin, nous demandons à ce que France Télécom précise la date à laquelle cette activité sera réinternalisée.* »

Pause du déjeuner de 13 heures 10 à 14 heures 40.

10. Poursuite du processus d'Info-Consult sur la déclinaison locale du projet ERC

Le Président précise qu'il répondra à toutes les questions des élus sur le projet ERC déjà abordé lors du précédent CE.

Bernard ELIOT indique qu'au préalable, les élus souhaiteraient lire deux déclarations, l'une pour CGT-SUD et l'autre pour la CFDT.

Guy JOURDEN fait lecture de la déclaration des élus CGT – SUD (*texte joint en annexe*).

Jean-Pierre CREUX fait lecture de la déclaration des élus CFDT (*texte joint en annexe*).

Le Président souhaite intervenir sur un certain nombre de points qui répondront indirectement à des questions qui n'ont pas été posées par écrit.

L'avenir des petits sites

La Direction a indiqué qu'elle regarderait comment y maintenir le plus longtemps possible des activités. Le Président illustre son propos par des exemples concrets : lorsqu'il a été décidé de fermer le 1013 de Fougères, le site comptait moins de dix salariés. La Direction a

ensuite cherché des solutions individuelles pour chaque salarié, afin de passer d'une situation globale à des situations individuelles (télétravail par exemple).

Aujourd'hui, il y a une vingtaine de salariés à Pontivy qui travaillent sur une activité du 12. L'activité du 12 a été diversifiée (12, 712, questionnaires, sondages) : tant qu'il sera possible d'y avoir une équipe suffisante, le site sera maintenu. Si le site venait à compter moins de dix personnes, des solutions individuelles seraient recherchées pour les salariés (télétravail, mobilité).

Le Président affirme que ce projet ne cache aucune volonté d'aller plus avant dans la fermeture des petits sites. Les décisions retenues sont celles permettant le maintien d'une activité sur un petit site.

Des solutions seront également trouvées pour les cadres souhaitant évoluer professionnellement, soit sur place, soit ailleurs.

Le principe de différenciation du client

Le Président ne voit pas en quoi ce principe pose problème. En effet, les clients eux-mêmes en sont demandeurs. Par ailleurs, il semble normal qu'un client dégroupé soit servi différemment d'un client possédant le fixe, le mobile et l'Internet France Télécom. Ceci répond à une bonne politique marketing.

La création d'Unités

Si les élus souhaitent la création d'une AT-Home au niveau des DR, cela prouve qu'ils considèrent que le regroupement du fixe et de l'Internet est une bonne chose. Toutefois, pour avoir une gestion par parc, il faut que ce dernier ait une taille suffisante, faute de quoi la mutualisation des petites AT-Home s'imposerait. En créant cinq AT-Home, la Direction pense arriver à une taille de parc suffisante au niveau de la France, ce qui leur permettra d'être autonomes sur 90 % de leur activité.

La multi compétences

Le Président considère que dans beaucoup d'endroits, on trouve, derrière une activité principale, plusieurs autres activités (réponse au client, réponse interne, back, soutien, ATP etc.).

Il est vrai que la DR Bretagne a pris le parti de rechercher plutôt une activité cœur de métier permettant une taille critique ; c'est ainsi que la plate-forme de gestion des commandes de Rennes a permis de trouver de l'activité pour de nombreux salariés depuis trois ans.

Les conséquences sur les IRP

Le Président fait lecture d'un document émis par Frédéric NEGRERIE, coordonnateur général CCE des relations entre le CCE et les organisations syndicales.

Le Président indique qu'une réunion est prévue à ce sujet le 8 septembre. Par ailleurs, il est précisé dans un autre document que les membres de CE conservent leur mandat dans leur CE d'origine.

Il prend l'exemple des DP du site de l'AST de Lanester dont une partie relève de l'AT-Home et l'autre du Centre Orange ; jusqu'à ce que des modalités soient négociées, il a été décidé que les DP restent DP du site de Lanester, soit sous management AT ou sous management CCO, sachant qu'ils défendent les salariés du site de Lanester que ces derniers relèvent du CCO ou de l'AT.

Par ailleurs, la Direction de France Télécom souhaite traiter tous ces cas dans le cadre d'une prochaine négociation, afin de produire une *check-list* de situations, sachant que les principes retenus sont ceux que le Président vient d'énoncer : les membres du CE conservent leur mandat dans leur CE d'origine et les DP gardent leur mandat de DP sur le site.

Le Président propose d'examiner avec les élus la liste des cas de l'accord national, afin de voir ensemble comment appliquer cet accord intelligemment.

Martine GUENEUGUES demande de quoi dépendra l'AVS.

Le Président répond que l'AVS dépendra de la DR Bretagne tant que la phase II de ERC n'est pas activée. Il ajoute qu'aucun salarié de la DR Bretagne ne quitte cette dernière, contrairement à ce qui passe pour la DR Pays de Loire.

Jean-Pierre CREUX fait remarquer qu'un élu a besoin d'une base électorale, sinon son mandat n'a plus de sens. D'autre part, les CE sont des CE de DR. Or, certaines unités de la DR dépendent de cette dernière et d'autres non. Il s'agit donc davantage de CE de bassin d'emplois que de CE de DR.

Le Président n'est pas de cet avis : les salariés qui dépendent de la DR Bretagne dépendent aussi du CE de la DR Bretagne.

Jean-Pierre CREUX demande si les salariés qui travaillent à l'AST et qui vont passer à l'AT-Home dépendront du CE de la DR Bretagne.

Le Président répond par l'affirmative. Par ailleurs, il rappelle que 100 % des salariés de la DR Bretagne y demeurent. Il prend l'exemple d'un salarié de Saint-Nazaire élu au CE de la DR Pays de la Loire ayant vocation à rejoindre l'AT-Home : ce dernier restera élu du CE de la DR Pays de la Loire. Toutefois, le Président ne sait pas à ce jour si ce salarié restera salarié de la DR Pays de Loire ou s'il deviendra salarié de la DR Bretagne. Il est tout à fait envisageable que ce dernier soit au CE de la DR Pays de la Loire tout en travaillant à la DR Bretagne. En revanche, il est hors de question qu'il devienne membre du CE de la DR Bretagne.

Le Président propose de communiquer, au prochain CE, la liste des membres élus de la DR Bretagne qui changent d'unités (AST ou UIC).

Fabrice JOLYS évoque le cas des élus du CE d'Orange.

Le Président répond que le CE d'Orange conserve sa configuration actuelle. Il informe que ce dernier a rendu un avis positif au projet ERC. Les salariés relevant du contrat Orange seront gérés par les IRP d'Orange.

Nicolas VATELOT indique qu'aujourd'hui, Orange compte un seul Comité d'Etablissement dont les élus sont répartis chacun dans leurs unités. Au niveau local, les DP sont élus dans le cadre classique, ils tiennent une réunion mensuelle ; il y a également un CHSCT.

Quand les élus sont amenés à intervenir dans le CE, ils le font dans le cadre national. Nicolas VATELOT est lui-même intervenu en CE, pour présenter le projet Scube à Rennes aux élus du CE d'Orange.

A sa connaissance, ce fonctionnement ne change pas dans le cadre du projet ERC.

Le Président fait remarquer que même si Nicolas VATELOT est rattaché à Orange, il peut intervenir dans le CE de la DR Bretagne, en tant que membre de cette dernière, sous la responsabilité hiérarchique de Christian LE CORNEC.

Le Président souhaite à présent faire lecture d'un document plus complet que le précédent concernant les IRP, qui s'intitule « Maintien des mandats des IRP dans le cadre du projet ERC. » (Texte joint en annexe).

Jean-Pierre CREUX suggère que France Télécom perde la manie de faire des réorganisations tous les ans ; en effet, il ne sera pas possible de faire l'économie d'élections à chaque fois.

Le Président fait remarquer que les réorganisations ont lieu tous les deux ans environ. D'autre part, aucun membre du CE de la DR Bretagne ne change de CE.

Bernard LE MEHAUTE soulève le problème de la représentativité. En effet, s'il y a des réorganisations après chaque élection, il y a un risque de manque à gagner dans certaines DR qui se retrouveraient avec du personnel supplémentaire.

Le Président rappelle que d'après le Code du Travail, les élus auraient dû perdre leur mandat.

Alphonse QUIDU constate que du temps où France Télécom dépendait des PTT, elle ne pouvait pas s'empêcher de déroger au statut de fonctionnaire et maintenant qu'elle est une société de droit commun, elle ne peut s'empêcher de déroger au droit commun.

D'autre part, il revient sur les petits sites et les engagements de la Direction à cet égard : si celui de Fougères est devenu un petit site, c'est parce que les gens mutés de Paris sur Fougères ont été fortement incités à aller sur Rennes et n'ont pas été remplacés. Il en est de même pour Pontivy. Or, en centre Bretagne, où il y a de nombreux demandeurs d'emploi, France Télécom pourrait créer une plate-forme au lieu d'en délocaliser une à Rabat.

Le Président assure que le mail de ce matin a déjà été remonté à qui de droit. Par ailleurs, France Télécom n'a pas non plus vocation à être aménageur du territoire partout. Il rappelle qu'à Lannion, où se trouve la R&D, France Télécom recrute, ce qui prouve bien que tout le monde n'est pas affecté qu'à Paris ou dans les grandes villes.

Daniel GILLARD fait observer que le site de Lanester relève d'un choix politique, du à la fermeture des Forges d'Hennebont.

Fabrice JOLYS demande si les salariés d'Orange seront rattachés à la DR Bretagne.

Le Président répond par la négative : ces salariés dépendent du CE de la DR d'Orange France.

Fabrice JOLYS en déduit que lorsqu'on calculera la masse salariale de la DR Bretagne, on retirera les salariés d'Orange.

Le Président acquiesce.

Alphonse QUIDU insiste sur le fait qu'il est difficile de faire venir les salariés de l'AST qui travaillent au Scube aux réunions de DP de l'AST car ils sont occupés sur les plateaux. Il demande si, à l'avenir, leur détachement sera facilité pour qu'ils puissent assister aux réunions. D'autre part, il faudrait également qu'ils utilisent leurs heures de délégation pour rencontrer les collègues dans les services, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Le Président informe que son souhait est précisément de regrouper les services.

L'élargissement des horaires

Le Président rappelle que ce dernier n'est pas lié à ERC : il s'agit aujourd'hui d'adapter les horaires de l'entreprise aux clients. Or, ces derniers appellent de plus en plus le soir et le samedi et de moins en moins l'après-midi.

Guy JOURDEN voit quand même là un futur préalable à la fusion des AVS.

Le Président réfute cette analyse : celle de Rennes est la seule AVS de France à terminer à 19 heures 30.

L'investissement dans la fibre optique

Le Président explique que même si France Télécom a aujourd'hui une nouvelle ressource qu'est l'ADSL, elle ne s'interdit pas d'aller plus loin dans la fibre optique, notamment par le biais du plan ZAE (zones d'activités économiques). En effet, l'accompagnement de la fibre optique permet l'augmentation des débits, ce qui correspond de plus en plus à la demande du public.

Le plan ZAE déployé sur la Bretagne est principalement implanté sur les zones industrielles ; en effet, ces dernières sont souvent situées en dehors des villes et lorsque l'on met l'ADSL dans le répartiteur principal, on constate qu'il n'y a pas assez de débit dans les zones industrielles trop éloignées. Il a donc été décidé de mettre des Shelters ainsi que des DSLAM sur de nouveaux terrains et d'y amener une fibre optique pour opticaliser le tout. Toutefois, il convient de rester prudent, car en généralisant les NRA à haut débit partout, il existe un risque de favoriser les concurrents dégroupés.

Dans un premier temps, ce plan est principalement déployé dans les zones d'activités économiques où France Télécom a de nombreux clients haut débit. A l'avenir, l'opticalisation pourra se rapprocher des particuliers.

Le Président propose de donner un éclairage complémentaire sur le CCO et l'AT-Home. Il donne la parole dans un premier temps à Nicolas VATELOT.

10.1. Informations complémentaires sur le CCO Orange

Nicolas VATELOT indique que le document présenté porte sur le dispositif de montée en compétences tel qu'il est envisagé au niveau des équipes de Lanester pour favoriser l'entrée progressive de la nouvelle activité segment Cœur.

Ce projet poursuit trois objectifs :

- monter le dispositif de façon suffisamment progressive pour garantir la satisfaction des clients pendant la durée du dispositif ;
- réussir la montée en compétences des équipes ;
- faire en sorte d'être prêts au moment où l'activité arrivera.

Michel LE BRIGANT rappelle que conformément à une information qui a été communiquée le 28 juillet, il était prévu que Lanester conserve Mobicarte et CMO comme activités. Or, d'après les DP, il semblerait que Mobicarte disparaisse, ce qui est inquiétant.

Le Président indique que les transparents présentés il y a un mois étaient produits par Orange France. Lanester gèrera toutes les activités Mobicarte, Orange, Cœur. En un mois, Orange a regardé plus précisément la totalité des activités : il y avait trois centres Mobicarte et la question s'est posée de savoir si l'on pouvait garder trois centres éclatés sur la France ; par ailleurs, il a été décidé de passer à une gestion de parc au lieu de rester à une gestion de flux. Il a donc été question de savoir si l'on conservait trois activités sur Lanester (Mobicarte, CMO et Cœur) ou si l'on choisissait de n'en faire plus qu'une qui soit en synergie avec le Centre Orange de Rennes, sur un vrai parc.

De plus, Lanester a eu l'autorisation d'embaucher des CDI TP au niveau d'Orange, ce qui prouve bien que l'on y conforte cette activité.

Claude BARGAIN redoute que certains collaborateurs de Lanester de CMO ou du 12 rencontrent beaucoup de difficultés à traiter du Cœur.

Le Président n'est pas inquiet car il existe d'autres activités à Lanester qui pourraient éventuellement être proposées aux salariés qui auraient des difficultés à traiter du Cœur en raison de problèmes de compétences.

Nicolas VATELOT indique que des groupes de niveau ont déjà été identifiés et des formations et des supports spécifiques seront mis à leur disposition. Il poursuit sa présentation.

Le projet CCO Orange comporte deux sous-projets :

- la montée en compétences des équipes ;
- les supports à mettre en place pour faire en sorte que l'activité puisse se faire avec des niveaux de résultats adaptés.

En ce qui concerne le cursus de formation, on commencera par former les équipes d'encadrants de Lanester, un cursus spécifique étant assuré par les équipes du centre de Rennes. Le nouveau périmètre sera composé d'un segment Cœur assuré sur Lanester et d'un segment Usagers assuré sur Rennes. Les moyens de soutien du site de Rennes seront donc mis à disposition des équipes de Lanester.

Alphonse QUIDU en déduit qu'il n'y aura pas de formation de base suivie en centre de formation.

Nicolas VATELOT précise que chez Orange, le soutien correspond à toute la partie soutien proprement dite, à laquelle s'ajoute la formation initiale (4 semaines en salle + tutorat). Il est vrai qu'en termes de vocabulaire, les métiers de soutien de Rennes diffèrent de ceux de Lanester.

Un dispositif spécifique et intégré avec :

- des niveaux de compétences hétérogènes ;
- une montée en compétences progressive (par briques) ;
- des paliers de durées variables en fonction du rythme de montée en compétences (pour être en condition de réussir sur son poste) ;
- un dispositif de supports pendant la durée de la montée en compétences.

Jean-Pierre CREUX constate que le dispositif semble cohérent et bien pensé. Il aimerait disposer de la fiche de description de poste Orange Cœur. Enfin, ce sujet lui paraît intéressant à traiter en Commission formation pour donner lieu à des échanges et des propositions.

Le Président indique que la Direction a commencé à travailler sur ce sujet avec la Commission formation. Il lui semble intéressant d'examiner comment ce dispositif de formation propre à Orange peut être transposé à d'autres situations. Un bilan de ce projet sera dressé et un suivi de la montée en compétences des salariés sera réalisé et il sera fait en sorte de trouver des postes aux salariés rencontrant des difficultés.

Jean-Pierre CREUX indique que la CFDT est d'accord sur la démarche choisie. Le cursus de formation lui semble intéressant. Dans le cadre du projet ERC, d'autres montées en compétences seront nécessaires et on peut également se poser la question de la validation « par briques ».

Le Président répond que ce principe de montée en compétences sera appliqué à l'AT-Home qui fera l'objet d'un exposé tout à l'heure.

Nicolas VATELOT poursuit sa présentation. Ce dispositif intégré sera composé de :

- sessions de formation (de 2 à 4 semaines) ;
- plages de prise d'appel en tutorat ;
- modules complémentaires ;
- soutien sur site par les équipes de back office de Rennes.

Pour illustrer son propos, Nicola VATELOT explique que la formation des équipes commencerait avec un socle de compétences auxquelles on ajouterait des briques permettant de se rapprocher progressivement du niveau cible, de façon à ce que, quand le client appelle le collaborateur, ce dernier maîtrise un nombre de questions suffisant pour éviter de transférer le client vers un autre conseiller (principe du *Once and Done*).

Par ailleurs, les conseillers Mobicarte ou CMO maîtrisent déjà la partie assistance technique. En revanche, le rebond commercial est en train de se mettre en place sur le segment CMO de Lanester.

Le nombre de groupes de niveaux sera affiné avec les équipes sur place ; la montée de niveaux sera individualisée au maximum et les étapes de montée en compétences seront corrélées au dispositif : les appels reçus par les collaborateurs qui n'en sont encore qu'à l'étape 1 du cursus de formation seront transférés vers des équipes de Hot Line. Lorsque les conseillers commenceront à faire de l'assistance technique, du rebond commercial et du traitement de la réclamation, les équipes qui en ont la charge habituellement seront là pour les accompagner. En effet, les offres et les process sont complexes et il faut éviter d'avoir de trop grands modules en formation initiale, afin de mettre l'accent plutôt sur des briques de compétences.

Progressivement, les conseillers clients (individuels) vont traiter un nombre d'appels de plus en plus important ; au fur et à mesure que les conseillers seront à même de répondre aux clients, ils cesseront de transférer les appels et de poser les questions aux équipes de Rennes.

Il faudra gérer le calendrier de l'élargissement de l'activité de Lanester au segment Cœur entre la fin de cette année et la fin du premier semestre 2006. Les premières estimations budgétaires laissent à penser qu'il sera possible de mettre en place un dispositif adapté aux équipes et au calendrier de sortie des activités.

Nicolas VATELOT rappelle que le traitement des appels entrants se fera à Lanester. Le traitement des appels devra autant que faire se peut obéir au principe du *Once and Done*. Les équipes de back office de Rennes de base arrière en niveau II interviendront en transfert de demande et peuvent également être sollicitées par les collaborateurs de Lanester sur des questions plus techniques. Les modalités seront cumulées. Un dispositif d'évaluation des transferts permettra d'identifier les axes de montée en compétences complémentaires.

Alphonse QUIDU s'interroge sur les horaires de travail.

Nicolas VATELOT répond que ces derniers restent inchangés (de 8 heures à 20 heures du lundi au samedi). Par ailleurs, il n'y a pas de projet d'extension des horaires d'ouverture.

Fabrice JOLYS demande à quelle offre en particulier sont rattachés les clients Cœur en termes de chiffre d'affaires.

Nicolas VATELOT indique que ces derniers ne correspondent pas à une offre particulière mais à des clients de forfait hors CMO qui concerne les clients qui ont quelques mois de vie. Ce segment représente moins de 80 € de chiffre d'affaires mensuel.

Bernard ELIOT remarque que la formation sera dispensée par Orange ; les salariés rattachés à la DR Bretagne se verront donc totalement rattachés au centre Orange.

Le Président explique que l'on profite des compétences de Orange à Rennes pour former les salariés de Lanester. Néanmoins, les salariés de Lanester resteront salariés de la DR Bretagne sous contrat FTSA. Il n'est pas choquant d'utiliser la synergie et les compétences des formateurs de Rennes au lieu de recourir à une société privée.

Guy JOURDEN estime que sur l'organigramme, le Directeur est en charge de quasiment toutes les activités. Cet organigramme semble déséquilibré.

Le Président estime que ce n'est pas le cas. La veille, le Directeur de l'Unité est venu discuter de son organisation avec le Président, et non avec Orange France.

Nicolas VATELOT précise que 70 personnes du centre de Rennes sont fonctionnaires essentiellement détachés, certains étant mis à disposition. Elles bénéficient donc d'un certain nombre de droits et devoirs, de règles de gestion administratives, RH différentes des contractuels. En tant que conseillers, elles exercent le même métier que ces derniers. Il faut néanmoins tenir compte de l'histoire des uns et des autres, certains ayant plus d'expérience que d'autres des pratiques commerciales. C'est la raison pour laquelle il conviendra de développer des synergies sur des aspects d'activités, d'outils, de process et profiter des conseillers clients de Lanester pour se conforter dans une relation clients beaucoup plus forte pour Rennes.

Sur les aspects RH et liés aux statuts, il est vrai que le dispositif sera différent mais les choses ne changeront pas fondamentalement. Des réponses communes seront apportées aux questions posées de part et d'autre et il conviendra de faire fonctionner en bonne intelligence des personnes de statuts différents (CDI, CDD, intérimaires etc.).

Claude ROGER demande combien il y a de personnes sur le plateau de Rennes.

Nicolas VATELOT répond qu'il y en a 260 sur le site d'Orange à Rennes. La moyenne d'âge est de 33 ans.

Martine GUENEUGUES demande à combien s'élève ce chiffre sur Lanester.

Nicolas VATELOT indique qu'il y a 60 personnes à Lanester.

Martine GUENEUGUES croit savoir que les gens n'y restent pas longtemps.

Nicolas VATELOT n'est pas de cet avis : sur les sites de province, le turnover est proche de zéro. Les baromètres sociaux montrent que c'est un métier que l'on peut exercer durablement.

Fabrice JOLYS demande à combien s'élève le nombre d'intérimaires.

Nicolas VATELOT répond qu'il représente 27 % de l'effectif.

Thierry LELIEVRE demande si les collègues de Lanester toucheront la PVV.

Le Président explique que le jour où l'activité Orange de Lanester aura des résultats commerciaux, les collaborateurs toucheront la PVV. Il y avait cet été un projet de mettre de la PVV à Lanester ; le Président a hésité à le présenter aux collaborateurs, craignant

d'essayer un refus. Ce projet a donc été différé dans l'attente de la présentation de l'activité. Le Président y est tout à fait favorable et croit comprendre que le Trésorier du CE aussi.

Thierry LELIEVRE répond qu'il n'en est rien. Il a simplement demandé s'il était prévu de la mettre en place. Les collègues n'en sont a priori pas demandeurs.

Le Président précise que quand ce système sera mis en place, il sera présenté au CE.

Guy JOURDEN demande si un jour d'absence pour grève peut faire sauter la PVV.

Nicolas VATELOT répond par la négative : la PVV est proratisée en temps de présence.

Fabrice JOLYS fait remarquer que les objectifs de nombre d'appels à réaliser sont tellement difficiles à atteindre qu'un seul jour de grève suffit à ne pas pouvoir prétendre à la PVV.

Nicolas VATELOT répond que l'indicateur de productivité est intégré sur la PVV ; il prévoit un volume de production à atteindre pour déclencher la PVV. Il répète que le temps de présence est pris en compte dans la PVV; néanmoins, un salarié qui réaliserait son quota de production en quinze jours ne serait pas pour autant dispensé de travailler les quinze derniers jours.

Alphonse QUIDU fait remarquer que le turnover n'est pas de zéro sur toutes les plateformes. Ceci montre bien l'attention qu'il faut porter à la qualité de l'organisation du travail.

Nicolas VATELOT affirme que c'est le cas sur Rennes. Il est vrai que la situation est beaucoup plus difficile sur la région parisienne où le marché de l'emploi est différent. Il milite depuis des mois pour augmenter la mobilité horizontale et verticale au-delà de la promotion, pour que les collaborateurs exerçant des métiers de services clients puissent le faire ailleurs ; il s'agit donc de mettre en place des parcours qui ne soient pas subis et de donner aux gens la possibilité de changer un peu d'environnement de travail, d'élargir leurs compétences, ce qui n'arrive pas souvent car les gens sont apparemment satisfaits de leurs conditions de travail.

Claude ROGER en déduit qu'il y a peu d'arrêts maladie.

Nicolas VATELOT répond qu'en effet, le taux d'absentéisme compte parmi les plus faibles de France.

Le Président est d'avis que le fait que le centre Orange de Rennes soit dans le périmètre d'activités de la DR Bretagne facilitera un certain nombre de proximités (notamment dans le cadre de parcours professionnels). Le CE sera tenu informé de l'avancée de ce projet.

Alphonse QUIDU pense que tout ceci montre que l'on aurait pu éviter de créer des filiales à France Télécom pour les portables, cette dernière ayant pu les prendre en charge elle-même.

Dominique LESEIGNEUR souligne le fait que la présentation qui vient d'être faite est toujours au stade de projet ; aucune mise en application n'est encore intervenue puisque aucun avis n'a encore été rendu à ce sujet.

Par ailleurs, il est nécessaire que les élus du CE de Orange puissent participer aux travaux de la prochaine séance du CE au cours de laquelle seront abordés les problèmes du CCO.

Le Président prend note de cette demande. D'autre part, il ne manquera pas de faire part de ce souhait lors du débriefing des DR sur ce sujet qui a lieu ce soir.

Dominique LESEIGNEUR suggère que le CE formalise cette demande par un vœu.

Les élus souhaitent que lors de la prochaine réunion où sera évoquée la mise en place du nouvel établissement Orange, une délégation du CE de Orange soit présente.

Ce vœu est adopté à l'unanimité.

10.2 Informations sur l'assistance technique

Denis GILLE indique que sa présentation d'aujourd'hui portera sur la mise en place des nouveaux groupes de traitement d'appels, l'ouverture de nouveaux numéros, les modalités de traitement des clients professionnels et le planning de gestion des compétences.

Denis GILLE précise que dans le cadre de l'accueil intégré de l'AT-Home, la Direction souhaite mettre en place un numéro unique d'assistance (3900 pour les R et 3901 pour les professionnels). Elle souhaite également séparer les flux de service universels (1013 – 1015) des flux d'assistance pour permettre aux clients de s'orienter par rapport à leur motif d'appel et d'être aiguillés vers des groupes de traitement d'appels plus spécialisés et plus efficaces (principe du *Once and Done*).

L'organisation des départements de production

Le périmètre au niveau de l'UAT devra :

- traiter les appels de la maille Ouest (4 DR et 20 départements) ;
- prendre en charge les flux nationaux (multiservices et Ma Ligne TV actuellement traités sur les quatre sites de Paris, Rennes, Saint-Nazaire et Bordeaux).

Bernard ELIOT croit se souvenir qu'une expérimentation a été lancée sur la DR Bourgogne concernant le 3900. Il aimerait en connaître les conclusions.

Denis GILLE répond que l'expérimentation se poursuit sur la DR Bourgogne en ce qui concerne le 3901.

Le Président explique qu'à partir du moment où l'on regroupe l'assistance technique Wanadoo et l'assistance « fixe », le système des numéros ne fonctionnait plus puisqu'il y a désormais un numéro à 10 chiffres pour Wanadoo et que parallèlement, le numéro SU est mis en place. En créant l'AT-Home, l'entreprise était donc tenue d'abandonner tout ce qui relevait du « non SU » au niveau du 1013 car cela créait une distorsion concurrentielle.

Le calendrier de ce projet 3900 coïncide avec la création de l'AT-Home qui permet d'intervenir sur une maille plus importante.

La présentation d'aujourd'hui vise à montrer comment il est possible, sur l'Ouest, de décliner de manière opérationnelle la séparation des activités 3900/3901 et des activités SU.

En réponse à Michel LE BRIGANT, Denis GILLE précise que les groupes d'appels régionaux gérés sur la maille Ouest sont :

- le SU (service universel : accès, coupures par le 1015 gratuit) ;
- le SAU du Fixe et de l'Internet (service d'assistance aux utilisateurs sur les produits et service du fixe : interruption de ligne, problème Internet, assistance).

L'enjeu est de répondre aux clients dès le premier appel (10 à 15 % des flux sur le 1013).

Fabrice JOLYS demande quels services resteraient gratuits pour les clients.

Denis GILLE répond que le SU restera un numéro gratuit. Le 3900 et le 3901 seront des numéros d'assistance à raison de 0,34 cts la minute, ce tarif restant à vérifier.

Le Président prend l'exemple d'un client de FREE qui appelle aujourd'hui le 1013 ; si le conseiller n'identifie pas quel est son problème de ligne, il ne peut traiter sa demande. Demain, du fait de la césure entre le SU et le SAU, il lui conseillera d'appeler Free. Cela surprendra certes au début mais dans un monde où France Télécom aura 50 % de parts de marché, un client sur deux sera dans cette situation.

Fabrice JOLYS s'interroge sur le cas d'une personne qui rencontrerait un problème sur l'utilisation d'un service (présentation du numéro etc.).

Le Président explique qu'aujourd'hui, il y a un SAFT unique en France à Rennes ; désormais, il y aura un SAFT de niveau II à Rennes et chaque maille fera son SAFT de niveau I dans le cadre du SAU unique.

Jean-Pierre CREUX constate aujourd'hui à l'UIC que, dans le cadre des dysfonctionnements liés à Internet, le 1013 envoie presque systématiquement le technicien chez le client. Bien souvent, le premier constate que le modem est obsolète ou que l'ordinateur est dépassé. Il insiste sur le fait qu'il faut qu'il y ait des échanges entre l'UIC et l'AT-Home pour mettre en place des modes opératoires sur les plates-formes.

Denis GILLE abonde dans ce sens et indique qu'il a été décidé de confier à l'AT-Home la responsabilité du processus SAV Rétablissement sur la maille Ouest, cette dernière devant par ailleurs travailler avec les UIC afin de bien développer les pratiques et les processus.

A cet égard, le SAUIKO (haut débit en panne) a pour but de mettre en place un groupe de traitement d'appels qui prendra en charge les problèmes Internet et, éventuellement, déclenchera une intervention chez le client.

Sur la maille Ouest, on estime à 90 le nombre de conseillers prenant en charge ces appels sur les nouveaux numéros.

Denis GILLE précise que le SAUIOK (le client a un abonnement haut débit sur lequel il a besoin d'assistance) représente la majorité des flux.

Pour les multiservices (Ma ligne TV etc.), l'AT-Home aura deux sites : Rennes et Saint-Nazaire.

Claude ROGER fait remarquer que le personnel du SAFT n'a pas de matériel pour travailler.

Denis GILLE répond que deux fax Galéo sont arrivés récemment.

Organisation des départements de production

Denis GILLE explique que l'organisation des départements de production sera la suivante :

- un département de production de Bretagne à Lanester regroupera les accueils 1013 et 1015 de Brest, Morlaix et la plate-forme Wanadoo de Lanester ;
- un département de production à Orléans regroupera les 1013 et 1015 de Bourges et Tours et la plate-forme Wanadoo d'Orléans ;
- un département de production à Rouen regroupera les 1013 et 1015 de Rouen et Caen ;
- un département de production à Angers regroupera les 1013 et 1015 de Châteaubriant, Le Mans, Saumur et Angers ;
- un département de flux nationaux à Rennes regroupera les plates-formes multiservices de Rennes et Saint-Nazaire ; dans un souci d'organisation, la trentaine de personnes du SAFT qui traitera les problèmes de la maille sera rattachée à ce département flux nationaux, ainsi que le SAFT de niveau II.

En réponse à Claude ROGER, le Président précise qu'une dizaine de personnes du SAFT continuera à traiter du flux national et du niveau II, les autres feront du service assistance sur la maille Ouest.

Michel LE BRIGANT note que le SAUIKO est à Brest. Or, à sa connaissance, Brest traite plutôt des accueils 1015. Cela signifie-t-il que l'on va séparer le 1013 et le 1015 ?

Denis GILLE explique que sur Brest, ce site va accueillir des groupes de traitement d'appels SAUIKO. Ceci a été décidé en fonction des compétences des sites et des conseillers qui traitent actuellement du 1015 et du dépannage Internet. Cependant, le SAUIKO ayant besoin de 90 personnes, les autres traiteront du SU sur Brest.

Le Président fait remarquer que lors de la dernière présentation, la Direction n'était pas en mesure d'apprécier la volumétrie nécessaire pour traiter du SU sur la maille. Aujourd'hui, on sait qu'il faut environ 120 personnes. Par ailleurs, il convenait de voir au niveau des AST et des UIC quelle était la capacité d'accueil d'une activité. Enfin, les compétences nécessaires pour traiter les activités KO et OK n'avaient pas encore été identifiées. On sait aujourd'hui que sur le site de Brest, il y aura de l'activité KO (20 personnes environ) et de l'activité SU (12 personnes). A Morlaix, 15 personnes seront affectées au 1013 - 1015 et 10 au SAU résidentiel. A Châteaubriant, qui est le plus petit site, il y aura 12 personnes. Il a été fait en sorte de favoriser la pluriactivité partout, en fonction des compétences des gens, sachant que le 1013 – 1015 se retrouve partout.

Par ailleurs, il est envisagé d'accueillir l'activité pilotage de production à Lorient.

Le Président résume les principes suivants : chaque site comprendra du 1013 – 1015 et deux activités, sauf Châteaubriant. Pour la DR Bretagne, il a été décidé de mettre du SAU de niveau II et de niveau I dans les sites de départements de production multiservices. Le département multiservices sera à Rennes. Enfin, le SAUIOK restera à Lanester pour le service Wanadoo.

Yolande GUERIN informe que quelques managers ont d'ores et déjà commencé à positionner des gens sur des grilles.

Le Président fait remarquer que les managers connaissent les gens mieux que personne pour les positionner sur telle ou telle activité.

Yolande GUERIN aimerait connaître les critères qui ont guidé ces décisions.

Le Président est d'avis que c'est plutôt une bonne nouvelle pour Morlaix d'avoir deux activités plutôt que le seul service universel.

Dominique LESEIGNEUR conteste la méthode consistant à positionner déjà des gens sur des grilles horaires.

Le Président affirme que cela n'a jamais été le cas. Les horaires resteront inchangés par rapport à ceux d'aujourd'hui.

Guy JOURDEN confirme que l'UICB a commencé à positionner les gens sur des horaires.

Dominique LESEIGNEUR indique que suite au débat qui a eu lieu au CE, il a été admis qu'il fallait d'abord que les procédures soient respectées mais on constate malgré tout une volonté de la Direction de l'UICB de « mettre la charrue avant les bœufs » en mettant le projet en application avant même que la décision définitive ne soit prise.

Le Président rétorque qu'une réunion avec les organisations syndicales a eu lieu à l'UICB la semaine dernière et que lors du CE du mois de juin, il a indiqué que les DS de l'unité pouvaient reprendre le processus de négociations, ce qui n'a pu aboutir, ces derniers ayant signifié leur refus.

Joël LE BRETON n'est pas de cet avis : il ne s'agissait pas de négociations, mais d'une bilatérale.

Bernard ELIOT abonde dans ce sens. Par ailleurs, l'unité a souhaité que soient présentés les régimes d'horaires, mais il n'a jamais été question que les gens s'y positionnent.

Le Président certifie avoir eu une conversation téléphonique avec Michel LAGRANGE à ce sujet lundi dernier pour préparer le CE ; ce dernier lui a écrit un mail très circonstancié sur la réunion qui s'était déroulée avec la CGT et la CFDT. Il avait été convenu, lors d'un CE de juin, que le processus des négociations pouvait reprendre avec les DS de l'unité. Si un manager a demandé à des personnes de se positionner, il convient de relativiser cet état de fait. Le Président a attendu le CE d'aujourd'hui pour évoquer cette question restée en suspens. Il souhaite la reprise d'un processus de négociations, afin de faire des propositions concrètes concernant les grilles avant d'envisager leur mise en œuvre.

Il rappelle que les DS ne sont pas venus à la plénière prévue début juillet. Les propos qu'il tient aujourd'hui ont pour but d'encourager la reprise des négociations pour voir comment construire cet AT-Home, avec deux activités par site et le maintien du 1013 dans les sites où il y avait du SU (Morlaix et Brest).

Le Président souhaite que le projet d'évolution des horaires du 1013 – 1015 reprenne un cours normal et que le patron de l'unité réunisse les DS pour échanger avec eux sur les propositions de la Direction et les modalités de travail pour la mise en œuvre du projet.

Joël LE BRETON explique que si le DS SUD n'a pas assisté à la réunion, c'est parce que l'on a demandé à des gens de se positionner avant la bilatérale.

Le Président s'étonne que la CFDT et la CGT aient assisté à cette réunion. D'autre part, il demande que ce sujet qui est indépendant de ce qui est présenté aujourd'hui, fasse l'objet d'un processus tel que prévu en juin, pour que les DS des unités participent à une réunion au cours de laquelle une présentation des grilles sera faite, éventuellement amendée, ainsi qu'un éclairage complet sur le projet, sachant que le résultat de ces démarches sera examiné au CE de septembre. Il demande solennellement au Secrétaire du CE de prendre note de sa demande.

Bernard ELIOT fait remarquer que le Secrétaire du CE ne dispose pas d'un pouvoir particulier sur les DS.

Le Président demandera au Directeur de l'unité de convoquer les DS pour leur présenter les grilles et tableaux de services. Il certifie qu'il n'a pas été demandé aux gens de se positionner sur des grilles horaires. L'entreprise présentera les grilles au personnel.

Yolande GUERIN a l'impression qu'il s'agit là d'un véritable dialogue de sourds. Le personnel 1013 – 1015 de Morlaix, Brest, des Pays de Loire demande l'ouverture d'un dialogue social. En effet, il semble y avoir un décalage entre ce qui se dit en CE et ce qui se passe sur le terrain.

Le Président affirme avoir dit la vérité ; si un manager a pris l'initiative de positionner les gens sur des grilles, il l'assume, mais il n'en est pas le donneur d'ordre.

Thierry LELIEVRE s'enquiert de la polyvalence des agents.

Denis GILLE explique que l'objectif de cette organisation est de mettre en place des groupes de traitement d'appels sur le SAUIKO nécessitant des compétences élargies au niveau des accueils 1013 – 1015. il a donc été décidé d'affecter 90 personnes sur l'ensemble de la maille, sachant que des groupes de traitement d'appels SU et SAU ont été mis en place. En revanche, pour le SAUIKO, 80 personnes seront nécessaires dans un premier temps, quitte à en faire monter d'autres en compétences. Le modèle de montée en compétences retenu sera celui utilisé par Orange, à savoir par briques.

Thierry LELIEVRE demande quand sera élaboré le calendrier des formations.

Denis GILLE explique que compte tenu des nouvelles offres proposées par France Télécom, les formations des 90 personnes devront intervenir pendant le dernier trimestre 2005, afin d'éviter les rebonds et de faciliter ainsi la vie des conseillers des 1013 – 1015.

Jean-Pierre CREUX souhaiterait avoir des informations plus précises sur les formations par briques.

Denis GILLE indique que conformément à ce qu'a présenté Nicolas VATELOT concernant la formation des équipes d'Orange, il conviendra de procéder par étapes, de bien identifier avec les conseillers les montées en compétences, ainsi que leur calendrier et leur délai.

Michel LE BRIGANT demande si les différents groupes d'appels seront mélangés.

Le Président répond qu'il y aura des groupes plus spécialisés SU et d'autres plus spécialisés 3900. Toutefois, sur le terrain, dans le but de bien maîtriser les flux, chaque plateau traitera deux types de flux et chaque conseiller aura plusieurs activités, sachant que le SU sera présent partout car bien connu de tous les conseillers.

Guy JOURDEN fait remarquer qu'étant donné le rythme des réorganisations à France Télécom, la dernière brique risque de ne pas avoir le temps de se mettre en place. Daniel GILLARD s'inquiète pour le client qui appellera pendant la période où tout va changer en même temps.

Denis GILLE se veut rassurant : quand il y aura suffisamment de conseillers formés pour le SAUIKO, on aiguillera les clients appelant le 1013 vers eux progressivement, en fonction de leur montée en compétences. Les conseillers 1013 traiteront les appels que les conseillers en formation sur le SAUIKO ne seront pas encore en mesure de gérer.

Daniel GILLARD estime néanmoins que tous les services clients seront bouleversés en même temps.

Le Président reconnaît qu'il conviendra d'être vigilant sur l'ensemble des pannes techniques. Il prend l'exemple de Ma Ligne TV qui ne comptait aucun client français il y a trois ans et pour laquelle il a bien fallu créer des plates-formes nationales pour répondre aux clients.

Daniel GILLARD fait remarquer que la création de ces plates-formes ne s'est pas opérée sans mal. Or, dans le cas présent, c'est l'ensemble de l'organisation qui change.

Le Président indique qu'il faudra doser la communication avec les clients France Télécom pour les amener à appeler le 3900 et changer ainsi leurs habitudes.

Patrick LE GAC incite à tirer les leçons de l'exemple de l'AVSC en termes de montée en compétences.

Le Président considère que ce n'est pas la même chose. Le besoin de regrouper les outils d'accès à Internet sur l'AT-Home a déjà été longuement expliqué au CE.

Le traitement des clients Pro

Denis GILLE explique qu'actuellement, les clients Pro appellent le 1015 et un numéro commençant par 0800 qui les aiguille sur des plates-formes Pro.

Les enjeux liés à ces clients sont les suivants :

- une forte concentration du chiffre d'affaires ;
- une attente particulière (mise en place de modalités de traitement différenciées avec l'introduction d'une segmentation) ;
- des clients Star (développement d'une prise en charge complète la plus étendue possible avec un accès unique et complet au SU).

En réponse à une élue, le Président indique que ARPU signifie *Average Revenue per User*.

Christian FOURNIER suppose que les groupes de traitement d'appels seront constitués d'ici la fin septembre.

Le Président répond que, par plateau, les groupes de traitement seront imaginés pour voir comment débiter les formations.

Christian FOURNIER en déduit que l'on a bien déjà demandé à des gens de se positionner puisque le marquage des clients est déjà en place.

Le Président explique que la différenciation des clients n'est pas une nouveauté à France Télécom. Il précise qu'au niveau national, les clients Star représentent 49 % du chiffre d'affaires (13 % des clients Pro et un ARPU de 3 920 €/an) ; les clients à fort potentiel représentent 27 du chiffre d'affaires (34 % des clients Pro et un ARPU de 831 €/an) ; les clients standards représentent 24 % du chiffre d'affaires (53 % des clients Pro et un ARPU de 480 €/an).

Les clients Star sont gérés au niveau de deux plateaux : à Paris et à Metz où étaient déjà traités les clients de Wanadoo Pro.

Il n'y aura donc pas de clients Star à traiter sur l'AT-Home de Bretagne.

Jean-Pierre CREUX demande si les clients Star considéreront comme un meilleur service le fait d'être traités à Paris plutôt qu'à Rennes.

Le Président répond que ces derniers n'en sauront rien.

En réponse à Guy JOURDEN, il indique que la fin septembre est la date à laquelle il conviendra de travailler avec la tête de réseau pour définir la matrice des flux et le programme de montée en compétences. Tout ceci sera placé sous la vigilance du CE de la DR Bretagne, l'AT-Home étant située en Bretagne.

Dominique LESEIGNEUR aimerait savoir ce que l'on entend exactement par « traitement différencié ».

Le Président répond que des équipes dédiées seront affectées au traitement de ces clients.

Dominique LESEIGNEUR souligne le risque de traitement préférentiel que cela comporte, notamment en termes de délais. Il semblerait que déjà au service commercial, certains dossiers de clients arrivent avec la mention « urgent » (modifications tarifaires) et d'autres avec la mention « non urgent » (créations de lignes). Cette pratique lui paraît très contestable.

Le Président indique que ceci est déjà le cas dans le cadre de GTR.

Dominique LESEIGNEUR attire l'attention sur les effets pervers des traitements inégaux des clients dans le domaine du SAV. Il se demande si l'entreprise en a évalué les risques.

Le Président précise que les indicateurs de mesure de la qualité de service portent sur l'ensemble des clients. Par ailleurs, c'est le 12 qui réalise aujourd'hui la meilleure qualité de service de France Télécom. Or, ce numéro est plutôt appelé par des petits clients que par des gros clients.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que la situation est différente au service commercial. Il demande à nouveau si l'entreprise pèse bien les conséquences de ce traitement différencié des clients.

Le Président répond par l'affirmative. Les indicateurs de qualité de l'AT prendront en compte la totalité de son activité. Il n'est pas question d'avoir une AT à deux vitesses.

Denis GILLE poursuit sa présentation.

Les plateaux de Rennes et Metz prendront en charge, de bout en bout, les appels des clients Star. Pour les clients à fort potentiel et standard, les domaines SAU, SU, SAUIKO seront pris en charge par les groupes de traitement de la maille de l'UAT. Les appels des clients Pro à fort potentiel seront pris en charge, pour Wanadoo offre P et offre R, par des groupes de traitement Wanadoo offres P et R (plates-formes Wanadoo). Enfin, les clients Pro standard ayant une offre Pro arriveront sur les plates-formes Wanadoo Pro, ceux ayant des offres R arriveront sur les groupes de traitement des plates-formes Wanadoo offre R actuelles (Lanester et Orléans).

Les téléconseillers pourront disposeront d'une matrice pour traiter les appels reçus (questions à poser, conseils à donner, etc.).

Bernard ELIOT insiste sur la nécessité de prévoir une organisation d'ensemble quel que soit le plateau, sachant que 40 % de l'activité est sous-traitée.

Le Président précise qu'il sera fait appel à la sous-traitance pour un certain nombre d'activités mais pas le SU.

Denis GILLE évoque le fait que la sous-traitance restera sur Wanadoo. Toutefois, dans le SAU fixe, le SAU P ne sera pas sous-traité, le SAU R étant éventuellement sous-traité. Le SAUIKO ne sera pas sous-traité non plus car il représente un enjeu fort vis-à-vis des clients.

Guy JOURDEN soulève le problème des dépannages, notamment concernant Ma ligne TV : les techniciens qui interviennent le lundi sont très mal reçus. Faute d'avoir été évoquée plus tôt, l'insatisfaction des clients en termes de dépannage est un sujet qui sera régulièrement abordé en CE.

Le Président fait remarquer que quand on possède le téléphone, l'Internet, Ma ligne TV chez France Télécom, on est inévitablement dépendant en termes d'installation. La situation n'est pas pire qu'il y a trois ans.

Claude BARGAIN croit se souvenir que la sous-traitance se fait par départements.

Le Président confirme que la sous-traitance se fera par département géographique mais au niveau de Wanadoo.

Claude BARGAIN se demande comment le téléconseiller identifiera le type de client.

Denis GILLE explique que le client appellera le 3900, choisira Internet SAU et sera directement aiguillé sur le sous-traitant, sans passer par un conseiller France Télécom.

Bernard ELIOT en déduit que l'entrée par le 3900 sera la même pour le sous-traitant et pour France Télécom.

Le Président acquiesce.

Jean-Pierre CREUX revient sur les différents sigles (SAU, SAUIKO, SAU R, etc.) et demande s'il ne serait pas possible d'adopter d'autres appellations plus claires.

Le Président note la remarque et l'évoquera lors de la prochaine réunion du Comité de Pilotage (COFIL) de l'AT-Home.

Le volet RH

Denis GILLE propose de faire un zoom sur les compétences à mettre en œuvre sur les groupes KO :

- des connaissances réseau ;
- des connaissances sur les produits et services Internet distribués ;
- des connaissances de l'environnement informatique ;
- des connaissances du SI et du mode de traitement des clients se présentant sur ces groupes de traitement, ainsi que des outils Wanadoo.

A cet égard, il est proposé de mettre en place un module de formation de sept jours pour appréhender l'ensemble de ces champs de compétences. Il précise que les TAC sont les techniques d'accueil des clients.

Cette formation de sept jours comprendra une initiation à Internet, aux offres ADSL, à la pratique de l'OAD (outil d'aide au diagnostic), au réseau local (Wifi, Kit Wanadoo, réseau ADSL etc.).

Christian FOURNIER en déduit qu'il s'agit presque d'une formation de vendeur.

Le Président fait remarquer qu'il est nécessaire de bien connaître les produits pour bien conseiller les clients.

Claude BARGAIN doute qu'une formation de sept jours soit suffisante.

Le Président explique qu'au bout de sept jours, il conviendra de s'assurer que les personnes se sont bien appropriées ces connaissances, au moyen d'un quizz. D'autre part, on ne peut pas garantir aujourd'hui que sept jours suffiront, il faudra peut-être ajouter un ou deux jours.

Denis GILLE ajoute que les groupes de KO ont été identifiés par rapport aux compétences dont les conseillers disposent actuellement. Par ailleurs, un système de soutien et d'accompagnement sera mis en place et si besoin, des formations complémentaires seront dispensées à certains conseillers. Cette formation de sept jours sera donc suivie de soutiens aux téléconseillers ; ensuite, il conviendra de s'assurer de la montée en compétences de ces derniers.

Le Président rappelle que cette formation concerne l'équivalent de vingt téléconseillers sur Brest où sera traité le SAUIKO.

Le calendrier

Denis GILLE indique que la formation de sept jours pourrait débuter à partir de mi-septembre, sachant qu'il y a 100 personnes à former d'ici fin novembre, début décembre. Yolande GUERIN demande qui dispensera les formations.

Denis GILLE répond que les soutiens formés et accompagnés par des formateurs Wanadoo se chargeront de la formation.

Il insiste sur le fait que l'on ne sait pas encore qui suivra cette formation. Son souci premier était de pouvoir identifier des sites ayant un potentiel et une capacité à travailler sur ce projet. Pour ce faire, Denis GILLE a travaillé avec des chefs de projet et ils se sont appuyés sur des compétences existantes. Aucune personne n'a été pointée pour suivre la formation, mais compte tenu de l'histoire du site de Brest et des compétences de son personnel, on sait que l'on peut affecter vingt personnes sur ces groupes.

La création de l'UAT

Denis GILLE précise quels sont les quatre chantiers qui président à la création de l'UAT :

- chantier 1 : mettre en place la structure de l'organisation et les instances de l'UAT ;
- chantier 2 : assurer l'adéquation flux/ressources (pilotage et planification des ressources par rapport aux flux au fil de l'eau) ;
- chantier 3 : atteindre des objectifs en termes de QS et de chiffre d'affaires (mettre en place le pilotage du processus SAV et les interfaces entre l'UAT et les quatre UIC de la maille Ouest et harmoniser les pratiques entre ces dernières) ;
- chantier 4 : développer le *Once and Done* (traitement sur mesure des clients dont les situations le nécessitent).

Le Président demande si les élus ont des questions complémentaires à poser par rapport à celles posées lors de la dernière présentation.

Yolande GUERIN indique que les questions du personnel seront remontées. Elle constate que l'on attend des salariés davantage de réactivité et de polyvalence. Par ailleurs, pour en revenir aux montées en compétences évoquées ici, elle attire l'attention sur le manque de reconnaissance par rapport aux compétences réelles des salariés et à tous les efforts imposés (travail plus fréquent le samedi), ce qui provoque l'amère déception des collègues.

Le Président fait remarquer qu'au lieu d'essayer d'amener de nouvelles compétences sur le site, on aurait tout aussi bien pu souhaiter qu'il n'y ait plus que de l'activité 1013 à Morlaix. Entre la copie d'entrée et la copie de sortie, la Direction s'est attachée à regarder s'il n'était pas préférable de mettre plusieurs activités à Morlaix, pour permettre ainsi aux salariés de travailler sur un spectre d'activités plus large.

Yolande GUERIN constate que certains collègues vont désormais devoir ne traiter que des problèmes d'ADSL.

Le Président rappelle qu'il est indispensable de prévoir une matrice de flux pour organiser les équipes. Il a donc été décidé d'envoyer à peu près l'équivalent de l'activité de douze personnes sur Morlaix et de mettre du SU sur la plupart des sites car c'est une activité de base et une deuxième activité.

Yolande GUERIN précise que certains collègues sont spécialisés sur le 1013 et d'autres sur le 1015. Certains collègues seront obligés de faire du SU parce qu'ils n'auront plus que du 1013.

Le Président demande aux élus d'attendre avant de porter un jugement sur cette nouvelle organisation et de juger sur la pratique. Il pourrait tout aussi bien revoir sa copie et décider de mettre le SAUKO ailleurs qu'en Bretagne pour n'y conserver que le SU. Dans certains cas, les élus reprochent au projet d'entreprise de ne pas être suffisamment réfléchi en amont et dans d'autres cas, où la Direction cherche à satisfaire les aspirations des salariés en diversifiant les activités, ils n'y sont pas non plus favorables.

Le Président se dit satisfait aujourd'hui de présenter un projet qui, pour la maille Ouest, est relativement cohérent avec les souhaits de montée en compétences des salariés.

Yolande GUERIN émet des réserves quant au fait de changer de métier, d'horaire, ce qui représente beaucoup de nouveautés à la fois. Elle ajoute qu'elle ne fait là que remonter les inquiétudes des salariés.

Dominique LESEIGNEUR souligne l'importance de la négociation sur les horaires.

Le Président estime que la Direction a prouvé qu'elle était ouverte à la discussion en présentant un projet complet et en répondant à un grand nombre de questions, y compris sur Orange. Son souhait est d'accompagner au maximum les salariés en leur faisant comprendre le bien-fondé de ce projet. Les conséquences de cette organisation sur les personnels seront évoquées en temps et en heure et il est inutile d'affoler les gens inutilement avant. France Télécom n'en est pas à sa première réorganisation et il suffit de parler avec les gens du plateau de recouvrement de Saint-Brieuc pour comprendre qu'ils ne sont pas malheureux.

Le Président demande si cette présentation appelle d'autres commentaires ou questions.

Guy JOURDEN demande quels sont les résultats de l'expérimentation menée sur le 3900.

Le Président explique que le résultat de l'expérimentation a nourri la réflexion de la Direction pour savoir comment dimensionner les différents plateaux et a permis de travailler sur la durée de la formation à mettre en oeuvre. N'étant pas le DR de Dijon, il ne possède aucun dossier sur ce sujet. Il y a une interaction entre cette expérimentation et le projet présenté aujourd'hui car il y avait urgence à se diriger vers l'arrêt du 1013 – 1015 de type SAU. Les données de cette expérimentation pourront être communiquées aux élus.

Joël BARBU rappelle que la suppression du siège de l'AST avait été évoqué au CE de juillet.

Le Président précise que ce process n'a pas avancé puisque tel était le souhait du CE. Le CODIR a regardé quels postes pourraient être proposés aux personnes concernées.

Par ailleurs, pour compléter le paysage de la création de l'AT-Home, il indique que les sièges des différents départements ont été arrêtés comme suit :

- le département pilotage est établi à Angers ;
- le département production de Bretagne est établi à Lanester ;
- le département production national est à Rennes et Saint-Nazaire ;
- les départements RH, contrôle de gestion, qualité, animation des ventes sont à Rennes.

Parmi les cadres supérieurs de l'AST directement impactés par le processus, certains poursuivent leur activité dans le cadre d'une évolution professionnelle. Par ailleurs, certains agents ont déjà trouvé des solutions. Le Président s'engage à faire des propositions aux cinq salariés impactés, dès la mise en oeuvre du projet.

Claude ROGER demande ce qu'il adviendra des responsables d'équipe.

Le Président indique qu'ils suivront leur activité.

Daniel GILLARD souhaite connaître le nombre de personnes dépendant du CE de la DR Bretagne impactées par le projet ERC.

Le Président communique la liste suivante :

Entité	Agents	Cadres Supérieurs
Orange Lanester	359	4
HLR/HLE	78	1
Wanadoo Lanester	57	1
Validation de logiciels	7	0
SAFT Ma ligne TV	164	1
Etat-Major de l'AST	13	5
UIC	68 agents et cadres	
SVP/Home	10 agents et cadres	
Activité Turbo Marketing	13 agents et cadres	
Evolution fonction Marketing	5 (Rennes) (niveau de rattachement)	

Le Président rappelle que la présentation d'aujourd'hui a pour but d'indiquer comment passer à la mise en place du 3900 et du 3901 dans l'AT-Home et comment passer, sur Lanester, d'une activité Wanadoo, Mobicarte et CMO à une activité Cœur.

Il demande si les élus ont d'autres questions à poser concernant le Marketing ou les activités Turbo Marketing.

Martines GUENEUGUES s'enquiert du devenir de Wanadoo commercial à Lanester.

Le Président répond qu'il se trouve dans l'AT-Home, pour faire du « Wanadoo OK ». Le Wanadoo commercial de Lanester est en fait une excroissance qui est apparue à un moment où l'on a eu besoin de ressources commerciales de la part de gens travaillant dans des domaines techniques.

Daniel GILLARD constate que le personnel impacté représente environ un quart de l'effectif global.

Le Président indique que ceci est dû au fait que la DR Bretagne a beaucoup d'activités. Par ailleurs, l'impact sera principalement perçu en termes de rattachement hiérarchique. Les personnes véritablement impactées en termes de poste sont au nombre de dix (cinq non cadres à Lanester et cinq au service Marketing à Rennes). A cet égard, entre la création du CTC et du pôle Turbo Marketing de Rennes, le Président ne s'inquiète pas pour le reclassement de ces personnes.

Claude ROGER demande si le chef de département de l'AST sera toujours à Lanester.

Le Président acquiesce. De plus, ce dernier sera l'adjoint de Nicolas VATELOT et coiffera les activités « personnel France Télécom ».

Claude ROGER s'interroge sur le maintien du site de Crimée.

Le Président indique que l'activité 12/712 est maintenue sur Crimée. Par ailleurs, son souhait est de regrouper les salariés de la Mabilais et de Crimée sur un nouveau site à l'est de Rennes.

Le Président demande si les élus ont d'autres questions à poser sur ce dossier.

Bernard ELIOT informe que les élus souhaiteraient voter une résolution :

« Les élus réunis ce jour estiment être dans l'impossibilité d'émettre un avis total ou partiel sur la déclinaison locale du projet pour les raisons suivantes :

- les élus souhaitent préalablement être informés de l'avis du CCE sur ce projet ;*
- les élus sollicitent également l'avis des CHSCT concernés (AST, UIC, AVSC) pour connaître les détails de l'impact de ce projet sur les conditions de travail dans les unités ;*
- enfin la connaissance des conséquences d'ERC sur les IRP, les périmètres DP, CE et du nombre d'élus du personnel est nécessaire à la complète information sur le sujet.*

En conséquence, les élus décident qu'un avis ne saurait être valablement exprimé aujourd'hui. »

Le Président fait remarquer que le CE d'Orange a rendu un avis positif sur ce projet.

Bernard ELIOT indique que le CE d'Orange a rendu un avis positif sur la partie qui le concerne et non sur la totalité du projet.

Le Président note que malgré le fait qu'il ait répondu à beaucoup de questions, les élus considèrent qu'ils ne peuvent pas donner un avis sur ce projet.

Bernard ELIOT précise que les élus estiment que la Direction doit communiquer une information complémentaire sur les IRP.

Le Président ajoute qu'il a donné les principes de la création de l'unité, sachant qu'il n'est pas en mesure de communiquer les résultats d'une négociation qui n'aura pas lieu avant le 8 septembre. Par ailleurs, il est facile de fournir très rapidement la liste des salariés impactés sur la Bretagne.

Pour en revenir au recours du CCE au sujet du projet ERC, le Président fait remarquer qu'aujourd'hui, au niveau de la DR Bretagne, la Direction a présenté non seulement le projet général et a répondu à de nombreuses questions. D'autre part, étant donné la richesse des questions des élus, il estime qu'ils ont reçu aujourd'hui des informations relativement exhaustives sur le sujet.

Thierry LELIEVRE attire l'attention sur le fait qu'il manque l'avis des CHSCT concernés. Il rappelle que ce dernier a pour objet les conditions de travail des collègues directement impactés par ce projet.

Le Président considère que ce projet de création d'unité et de rattachement est distinct de l'évolution future de l'activité. Par ailleurs, il était proposé que les CHSCT examinent les conséquences de ce qui vient d'être présenté sur le 1013 et le 1015 et non pas celles du rattachement puisque ce dernier n'engendrera aucune modification des conditions de travail. Il n'est donc pas nécessaire de consulter les CHSCT. Les élus ne sont pas consultés aujourd'hui sur le mode de travail de l'AT-Home après sa création une fois les formations au 3900 terminées.

Si les élus souhaitent que la Direction fasse des propositions aux salariés impactés, il faut préalablement qu'ils rendent un avis sur ce point, sachant qu'un CE sera convoqué ultérieurement pour donner un avis sur l'AT-Home.

D'autre part, cet avis permet de présenter et d'expliquer aux salariés de la DR Bretagne que, dans la nouvelle organisation, les personnes de la HLR seront à l'AVS, les gens de Orange de Lanester dépendront du centre Orange Ouest Atlantique, etc. Le Président s'engage devant les élus à ce que ce dossier soit rapidement représenté en CE, pour que tout le monde puisse réfléchir au mode de travail à mettre en œuvre. Il n'est aucunement demandé

un avis global aujourd'hui et il s'agit simplement d'être en mesure d'éclairer les salariés et lancer les procédures.

Il propose de joindre à l'avis le document très précis qui explique le passage au 3900 et au 3901.

Dominique LESEIGNEUR estime que les élus ne peuvent pas rendre un avis sur ce texte car ils se trouvent en porte-à-faux par rapport à la démarche des collègues du CCE qui ont déposé un recours par rapport à la décision de l'entreprise qui consiste à ignorer l'avis rendu au CCE sur le projet ERC. En cohérence avec les débats qui ont eu lieu en CCE et entre les élus du CE, ces derniers restent jusqu'à nouvel ordre calés sur leur refus de rendre un avis sur la mise en œuvre de ERC. En outre, il manque également l'avis des CHSCT.

Le Président rappelle que les CHSCT ne sont pas concernés en cas de rattachement.

Dominique LESEIGNEUR soutient que les CHSCT devront nécessairement rendre un avis sur ERC en tant que projet qui tend à supprimer des établissements et à en fusionner d'autres et donc à modifier les conditions de travail des collègues.

Le Président fait remarquer qu'il est permis d'avoir un avis différent sur un dossier de cette importance. La Direction a tenu à apporter des compléments d'informations et l'avis demandé n'est pas différent par rapport à la dernière fois.

Dominique LESEIGNEUR souligne le fait qu'il y a là un débat qui n'est pas épuisé. Pour l'instant, il s'agit d'un débat général sur l'ERC, avec prise d'informations sur les différents projets de concrétisation au niveau régional. Pour l'heure, la phase de discussion sur la globalité du projet n'est pas épuisée et c'est la raison pour laquelle un recours a été déposé en CCE. Le fait de rendre un avis sur une partie du projet reviendrait à enclencher la mécanique, ce que les élus se refusent à faire, dans un souci de cohérence avec leurs votes antérieurs.

Le Président trouve paradoxal que, sur un même dossier, un CE ait pu rendre un avis positif.

Dominique LESEIGNEUR considère que ceci relève de la responsabilité de certains élus du CE d'Orange. Les élus du CE de la DR Bretagne ne sont pas sur la même longueur d'onde.

Le Président ajoute que le recours du CCE a été déposé il y a un mois et demi.

Dominique LESEIGNEUR assure que ce dernier a bien été déposé et que son but est d'éviter la tentative de passage en force de France Télécom qui a ignoré un vote majoritaire des élus qui refusaient de se prononcer sur la totalité du projet. Les résultats du recours devraient être connus d'ici quinze jours.

Le Président retient donc que ce soir, unanimement, les élus refusent de rendre un avis.

Jean-Pierre CREUX précise que la CFDT est d'accord avec le projet dans le sens où il prône une amélioration de la satisfaction client et en désaccord sur la façon dont ceci est mis en œuvre. Elle a entendu les explications données aujourd'hui, certains points lui convenant, d'autres non. Mais ceci n'a pas changé son avis sur le projet. Ses craintes portent davantage sur le périmètre géographique qui, à un moment donné, portera préjudice aux petits sites.

Guy JOURDEN s'interroge sur la suppression de l'AST Bretagne et sur le fait que le CHSCT ne serait jamais réuni concernant ce projet.

Le Président ne dit pas qu'il ne se réunira pas ; il indique simplement qu'aucune date n'est encore fixée à ce jour.

D'autre part, il ne voit pas à quelles questions il pourrait ne pas avoir répondu par rapport aux attentes du personnel.

Thierry LELIEVRE lui répond que la Direction souhaite recueillir l'assentiment du CE sur la création de nouveaux centres, alors que ce dernier n'a aucune réponse définitive en ce qui concerne les IRP.

Le Président affirme qu'il s'est basé exactement sur les textes nationaux. D'autre part, il ne peut pas augurer du résultat des négociations. Les IRP seront définis dans le cadre prévu par le Code du Travail. A cet égard, il ne doute pas que soient trouvées demain, suite à la négociation fructueuse avec les DS centraux, des modalités d'application du principe dont il a fait la lecture exhaustive tout à l'heure.

Si les élus attendent que tout soit négocié pour rendre un avis, ils ne le feront jamais car il y a des choses qui se négocient dans le processus lui-même.

Thierry LELIEVRE insiste sur l'importance de l'avis du CHSCT dans le cadre d'une création d'unité, alors que de nombreux emplois sont en jeu. Il manque l'avis des CHSCT existants.

Le Président a toujours dit que les CHSCT seraient consultés sur des informations concrètes. A entendre les élus, on a le sentiment que dès que l'avis est rendu, une sorte de rouleau compresseur se mettra en marche.

Le Président affirme qu'aujourd'hui, le CE a été informé en totalité à travers des documents remis, des projets d'entreprise. Il ne peut répondre aujourd'hui concernant les IRP, sachant que selon le Code du Travail, ces derniers perdraient leur mandat. Il n'y aura pas d'élection à la DR Bretagne car personne ne perd son mandat.

Joël LE BRETON insiste sur le fait que les agents vont changer d'horaire : les élus ne peuvent pas rendre un avis pour lancer un tel processus. Lorsque Monsieur LAGRANGE présente ce projet, il dit lui-même que ceci n'est pas « négociable ». ce sujet nécessite encore un approfondissement.

Le Président demande formellement au CE de la DR Bretagne de rendre un avis sur ce sujet. Il a produit un texte et il demande un vote sur ce dernier.

Suspension de séance de 18 heures 36 à 18 heures 45.

Bernard ELIOT fait lecture d'une résolution qui est soumise au vote du CE : « *Vous sollicitez le CE pour donner un avis sur la déclinaison locale du projet ERC. Nous estimons être dans l'impossibilité d'émettre un avis total ou partiel pour la déclinaison locale du projet. Nous souhaitons préalablement être informés de l'avis du CCE sur ce projet. Nous sollicitons l'avis des CHSCT concernés pour connaître les détails de l'impact du projet sur les conditions de travail dans les unités. Enfin la connaissance des conséquences d'ERC sur les IRP est nécessaire à la complète information sur le sujet. En conséquence, les élus décident qu'un avis motivé ne saurait être valablement exprimé aujourd'hui.* »

A la majorité moins deux abstentions, la résolution est adoptée (pour : CGT, SUD, deux abstentions : CFDT).

Le Président demande formellement au CE de rendre un avis sur le document de CE de la DR Bretagne, suite aux présentations faites aujourd'hui.

Aucun élu ne se manifeste.

Jean-Pierre CREUX explique que personne ne prend part au vote. Les élus ont fait une déclaration en ce sens en début de séance. Ils souhaitent s'y tenir.

Le Président considère au niveau de la DR Bretagne, avoir répondu à l'exhaustivité des questions relatives à ce projet quant à la phase de création des unités. En ce qui concerne les IRP, il a présenté les données nationales proposées et c'est à l'issue d'une négociation qui aura lieu le 8 septembre, que ces dernières pourront être mises en œuvre. L'entreprise se réserve le droit, du point de vue national, de poursuivre ou non ce processus.

Le Président propose de réunir à nouveau le CE le 7 septembre. Lors de cette séance seront examinés les points de l'ordre du jour non traités ce jour, à savoir les points 5, 6, 7, 8, 9, 11 et 12. Il propose d'aborder à nouveau le point 10 pour communiquer aux élus les éléments sur les IRP et les CHSCT.

La séance est levée à 18 heures 52.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT