

# Réunion extraordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 07 avril 2006

## **Etaient présents :**

### **Pour la Direction :**

LE CORNEC Christian, Directeur Régional, Président du CE  
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 FEREOLE (CGT)  
Daniel GILLARD (CGT)  
Martine GUENEUGUES (CGT)  
Dominique LESEIGNEUR (SUD)  
Isabelle MANCEL FLOC (SUD)  
Thierry LELIEVRE Trésorier (SUD)  
Alain LUCAS (SUD)  
Bertrand CUVELIER (SUD)  
Michel FILLION (CFDT)  
Jean Pierre CREUX (CFDT)

#### ***Membres suppléants:***

Sylvie HENRY (CGT)  
Claude ROGER (CGT)  
Fabrice JOLYS (CGT)  
Claude BARGAIN (SUD)  
Jean Luc PIOGER (SUD)  
Christian FOURNIER (SUD)  
Bernard LE MEHAUTE (CFDT) Secrétaire-adjoint  
Joël BARBU (CFDT)

#### ***Représentants syndicaux:***

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

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion extraordinaire le 07 avril de 10h heures 35 à 18 heures dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

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

\*\*\*\*\*

Le Président demande que soit précisée l'identité des titulaires et des suppléants assistant à cette séance.

Bernard ELIOT indique que les titulaires de la délégation CGT présents sont : Mme GUENEUGUES, MM. ELIOT, JOURDEN, GILLARD et FEREOL. Les suppléants présents pour la délégation CGT sont Mme ROGER et MM. LE GAC, JACQ et JOLYS ; Mme HENRY est excusée. M. QUIDU, représentant syndical CGT, est présent (l'après-midi uniquement). Pour la délégation SUD sont présents, pour les titulaires : Mme MANCEL-FLOC (jusqu'à 12 heures 15 – elle sera remplacée ensuite par M. FOURNIER), MM. LESEIGNEUR, CUVELIER, LELIEVRE et LUCAS ; pour les suppléants, MM. BARGAIN, FOURNIER et PIOGER sont présents ; Mme GUERIN et M. GUIGNET sont excusés. M. LE PAIH, représentant syndical SUD, est présent. Pour la délégation CFDT sont présents, pour les titulaires, MM. FILLION et CREUX et pour les suppléants, MM. LE MEHAUTE et BARBU ; M. LE BRIGANT, représentant syndical CFDT est présent. M. MARTIN, représentant syndical de la délégation FO est présent ainsi que M. GOUEDARD, représentant syndical de l'UNSA.

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

Le Président rappelle que ce dossier a déjà été présenté dans 2 CE. Il s'agit aujourd'hui, en présence de Nicolas VATELOT, de recueillir l'avis du CE de la DR Bretagne sur la création de ce site.

Le Président propose de communiquer quelques chiffres relatifs au nombre d'appels aux services de renseignements une semaine après l'arrêt du 12 et du 712. Après la bascule, en semaine 14, on relève 1 100 000 appels contre 2 500 000 en semaine 13, trafic compris Pages Jaunes, soit 45 % du trafic de la semaine précédente. France Télécom possède environ 55 % du trafic des numéros des renseignements (118712, 118711 et 118008), dans un marché de toute façon en baisse d'environ 40 %. Par ailleurs, la part que représente le 118008 est loin d'être négligeable, à raison d'environ 50 % de la part des 118712 et 118711. Le Président rappelle que les renseignements Pages Jaunes sont déjà opérationnels dans 18 centres de France Télécom, Quimper étant amené à devenir le 19<sup>ème</sup>.

Le Président sait que la Commission économique a remis un rapport. Quelques-uns de ses membres se sont réunis hier avec Nicolas VATELOT. Par ailleurs, un CHSCT de l'AST s'est tenu le 31 mars et a rendu un avis favorable à la fois sur le déménagement de Quimper Kerguelen à Quimper Créac'h Gwen et sur la création des Pages Jaunes, avec toutefois des réserves sur un certain nombre de points.

Bernard ELIOT trouve regrettable que la Direction n'ait pas communiqué cet avis du CHSCT de l'AST au CE.

Le Président s'étonne que ce dernier n'ait pas été diffusé. Il se propose de le transmettre dès maintenant.

Jean-Pierre CREUX aimerait connaître quelques chiffres prévisionnels de trafic.

Le Président présente les chiffres figurant sur le document qu'il explique avoir estimés en fonction de la tendance connue à ce jour.

Thierry LELIEVRE s'étonne d'avoir eu connaissance du 118710 dans un journal.

Le Président explique qu'il s'agit du service local interactif sans télé conseiller.

Selon Guy JOURDEN, tout comme en Angleterre, le marché des renseignements risque de s'écrouler en France en termes de volume.

Le Président répond que le marché tel qu'il peut être estimé aujourd'hui va obligatoirement se contracter. Cependant, la stratégie de France Télécom consistant à communiquer sur 2 numéros a augmenté la part de marché, lui permettant ainsi de récupérer 50 % d'appels supplémentaires. Il est vrai que les autres opérateurs de renseignements téléphoniques continuent à communiquer (118000, 118218) ; par ailleurs, une alliance s'est créée entre le 118000 et les opérateurs BOUYGUES et SFR. Enfin, on constate que les clients Orange appellent plutôt le 118712 et les clients du Fixe le 118218.

Guy JOURDEN n'évoquait pas le partage du marché mais le volume total du marché qui, selon lui, diminue. Ce changement de numéro qui a été présenté comme servant l'intérêt du client est en fait une absurdité totale.

Le Président rappelle que l'introduction de la concurrence dans les renseignements téléphoniques résulte d'une décision du Conseil d'Etat.

Selon Thierry LE PAIH, France Télécom aurait pu davantage communiquer sur le 118711, qui est quand même le numéro de service universel de France Télécom opérateur historique. Il est évident que la baisse globale aurait été moindre pour l'entreprise.

Le Président se déclare disposé à relire tout ou partie du rapport de la Commission économique et à répondre aux questions des élus avant que ces derniers rendent un avis sur le sujet, faute de quoi, il prendra ses responsabilités.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que le rapport n'a pas été produit par la Commission économique, mais par un groupe de travail avec des prérogatives exceptionnelles.

Selon lui, ce projet s'apparente à une formidable gabegie du point de vue financier et humain, cette mise en concurrence étant une aberration totale, tout comme l'absence de communication concernant le 118711.

Par ailleurs, les élus ont le sentiment que l'entreprise serait déçue si la contraction du marché ne s'opérait pas comme prévu. Toutefois, les usagers étant loin d'être stupides, l'expression de leurs besoins ne tardera pas à être connue dans les semaines à venir. Quoi qu'il en soit, les prévisions qui ont été faites sont extrêmement hasardeuses.

Les élus attendent à présent de connaître quelle est la marge de discussion possible entre eux et l'entreprise conformément, à ce qui avait été prévu au dernier CE.

Le Président rappelle qu'il avait été convenu qu'un groupe de travail se réunisse et rende ses conclusions et éventuellement fournisse des questions auxquelles la Direction répondra avant que le CE rende son avis. Chacun devra ensuite prendre ses responsabilités sachant que 18 centres sont passés Pages Jaunes en France et que s'il n'est pas possible d'en implanter un en Bretagne, ce ne sera pas le cas.

Guy JOURDEN fait lecture des conclusions du groupe de travail, élaboré à partir de l'avis des personnels, sur le transfert de l'activité du 12/712 – 118712 à Pages Jaunes (document joint en annexe).

Nicolas VATELOT souhaite revenir sur certains éléments précis suite à l'évocation, par le groupe de travail, de la dégradation des conditions de travail.

Concernant la temporisation à 3 secondes, Nicolas VATELOT a déjà fait remarquer en CE et en CHSCT qu'à partir du moment où les exigences de la qualité de service que Pages Jaunes souhaite offrir à ses clients sont beaucoup plus fortes que ce n'était le cas jusqu'à présent sur l'ancien 12/712 et sur l'actuel réseau 118712, ceci devait mécaniquement se traduire par un nombre de télé conseillers plus important en attente d'appels, capables de répondre rapidement en fonction du flux d'appels.

Tout ceci a été modélisé et a permis de constater que le taux de conversation téléphonique était plus court sur Pages Jaunes que ce n'est le cas sur le 12 et sur le 712, précisément pour tenir cet objectif de qualité de service.

Nicolas VATELOT illustre son propos à l'aide des chiffres suivants : sur le réseau 118711, la temporisation est aujourd'hui à 5 secondes, la qualité de service demandée correspond à 85 % d'appels décrochés en moins de 15 secondes (AS15), la disponibilité minimale pour tenir cette qualité de service (taux de disponibilité du conseiller en attente d'appel) est de 6 % - ce qui signifie que 6 % du temps payé du conseiller est du temps d'attente d'appel sur le réseau. Le taux de pause est à 20 % (10 minutes de pause par heure pour les métiers du renseignement) et l'on obtient au final un taux de production de 66 % (le temps payé du conseiller est consacré, à 66 %, à du traitement d'appels téléphoniques).

Sur le 12/712, la temporisation est également à 5 secondes, la qualité de service étant plus importante avec 90 % d'appels répondus en moins de 10 secondes (AS10). Au lieu d'être à 6 %, le taux de disponibilité passe à 10 %, le taux de pause reste à 20 % et l'on obtient un taux de production de 62 %.

Les conseillers du 118711 passent donc plus de temps avec les clients que ceux du 118712. Sur Pages Jaunes, la temporisation est à 3 secondes, pour une qualité de service à 92 % d'appels répondus en moins de 6 secondes (AS6). La disponibilité minimale est de 17 % - Pages Jaunes paie 17 % du temps des conseillers à attendre les appels pour que ces derniers soient capables de délivrer la qualité de service attendue. Le taux de pause reste à 20 %, ce qui donne un taux de production de 58 %.

Ceci montre que les conseillers du 12 travaillent plus que ceux du 712 qui travaillent eux-mêmes plus que ceux des Pages Jaunes.

Ce calcul met en évidence le fait que pour répondre à l'exigence de qualité de service de Pages Jaunes, France Télécom doit prévoir plus de conseillers pour attendre les appels en vue d'une réactivité plus importante.

Nicolas VATELOT précise que les 17 % de disponibilité indiqués précédemment sont possibles dans le cadre d'un réseau et d'un pilotage Pages Jaunes optimal, selon lequel l'ensemble des effectifs planifiés correspondent exactement aux flux présentés, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui. En effet, il y a actuellement un dimensionnement des plateaux Pages Jaunes plus important que les flux présentés, afin d'être en mesure d'atteindre la qualité de service requise. Les taux de disponibilité de la semaine dernière excédaient 30 %, avec la productivité afférente pour les personnels qui traitent donc moins d'appels. Les 17 % représentent donc le plafond au-delà duquel il ne sera pas possible d'aller pour satisfaire aux exigences de QS. En effet, étant donné que chaque appel traité rapporte de l'argent,

l'entreprise a tout intérêt à prévoir les effectifs suffisants pour y répondre, garantissant ainsi son chiffre d'affaires.

Sur Pages Jaunes, le modèle de pilotage, tel qu'il est construit aujourd'hui, garantit le respect de la QS et par-là même le fait que la temporisation à 3 secondes, qui est une contrainte plus forte pour les collaborateurs, se traduise aussi par une attente plus importante au niveau des appels sur le réseau et donc globalement, au final, un taux de production plus faible que sur le 12 et le 712.

En ce qui concerne le plan de dialogue, « draconien » selon le groupe de travail, Nicolas VATELOT rappelle que premièrement, la problématique de Pages Jaunes aujourd'hui consiste à faire monter en compétence de nombreuses équipes sur un temps assez court. En effet, pour les appels traités, Pages Jaunes souhaite garantir une qualité de service qui soit la même quels que soient le site, le conseiller, la tranche horaire. C'est la raison pour laquelle l'attention portée sur le plan de dialogue est extrêmement forte au démarrage de l'activité.

Deuxièmement, Pages Jaunes souhaite que ses clients fassent la différence entre un appel traité par le 118008 et un appel traité par le 118218. Il s'avère que de nombreux concurrents ne sont pas perçus comme très sérieux par les clients, que ce soit en termes d'accueil ou de qualité du renseignement fourni et France Télécom est aujourd'hui classé comme premier opérateur de renseignements en France. La pression qui est mise aujourd'hui sur le respect de la qualité du plan de dialogue au 712 de Quimper en fait une des meilleures plateformes de renseignements. C'est la raison pour laquelle Nicolas VATELOT ne considère pas qu'il soit excessivement difficile de passer du respect du plan de dialogue du 712 à celui de Pages Jaunes.

Concernant l'absence d'assistance vocale sur la première phrase d'accueil et le fait qu'il peut sembler difficile de répéter la même phrase plusieurs centaines de fois, Nicolas VATELOT précise que premièrement, ceci fait partie de la qualité de service telle qu'elle est proposée par Pages Jaunes à ses clients et à cet égard, France Télécom s'inscrit dans le cadre national. Deuxièmement, si les remontées des personnels des 18 sites déjà opérationnels font, certes, état d'un certain nombre de difficultés, mais aussi d'opportunités, en raison de la variété de services proposés, ces derniers ne se plaignent pas de l'absence de vocalisation. Sur un appel de renseignements téléphoniques, l'important est que le client soit satisfait ; si tel est le cas, il rappellera et pas dans le cas contraire. Or, pour que le client soit content, il faut que l'entretien avec le conseiller se passe bien et pour ce faire, il faut que le déroulé du script soit fluide et que le conseiller soit à l'aise. Les plans de dialogue évoluent en permanence, en fonction des études de satisfaction qui sont menées ; à cet égard, Pages Jaunes met en place des outils de mesure de satisfaction mettant en évidence le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction du client.

Troisièmement, sur le 712 d'Orange, la demande portait au départ sur un accueil totalement individualisé et banalisé. Or, si le client était certes satisfait, on a constaté que ceci aggravait la DMC. Le fait de vocaliser n'est pas apparu comme perturbant pour le client. D'autre part, un des enjeux de Pages Jaunes aujourd'hui est de réduire la DMC qui est importante et ce, en allégeant un peu le script.

Nicolas VATELOT est confiant sur le fait que l'exigence extrêmement forte en termes d'efficacité client de Pages Jaunes fera évoluer le script. Enfin, si l'absence de vocalisation pose un réel problème aux conseillers, cela aura une répercussion sur la satisfaction du client et il conviendra donc de faire évoluer le script en conséquence.

Nicolas VATELOT ne revient pas sur les exigences de Pages Jaunes en termes de rapidité et d'efficacité qui se situent un peu en amont du conseiller, l'essentiel de l'efficacité portant sur le pilotage qui se fait au niveau national.

Pour ce qui est du travail le samedi, le dimanche et l'après-midi, la problématique Pages Jaunes n'est pas seule en cause. En effet, il a fallu casser les réseaux 12 et 712 pour

reconstruire les réseaux 118711, 118712 et Pages Jaunes, ce qui a entraîné une modification des sites, du nombre de personnes, de la découpe de planification. Sur ces 3 nouveaux réseaux, il conviendra d'améliorer la planification, donc le tableau de service. Concernant le travail 1 samedi sur 2, Nicolas VATELOT précise que le 712 réalise le samedi 70 % du trafic d'un jour normal contre 80 % pour Pages Jaunes. Ceci contraint à aligner les effectifs planifiés en fonction du trafic présenté.

Le Président attire l'attention sur le fait que le trafic Pages Jaunes représente environ un tiers du trafic total et 50 % du trafic 118712. Historiquement, la Bretagne s'est positionnée sur le 712 et possède un des plus gros CCO&R sur l'activité 12 et 712. Sachant que 18 sites sont déjà opérationnels sur Pages Jaunes, il paraissait naturel que le plus gros centre de renseignements de France Télécom propose un site. Celui de Quimper a été choisi en raison des bons résultats enregistrés sur le 712. Par ailleurs, il serait surprenant que la DR Bretagne soit la seule DR de France à ne pas avoir de site Pages Jaunes. Des démonstrations ont prouvé que la temporisation à 3 secondes réduisait le temps d'échange avec le client. Enfin, les élus demandent un régime de travail qui ne s'applique pas aux centres de renseignements, puisque ces derniers ont une pause de 10 minutes par heure contrairement aux autres services.

Du point de vue du management, le Président pense que des améliorations sont possibles comme l'abandon éventuel de l'activité sondage et sa redistribution ailleurs et le fait de prévoir quelques conseillers sur le 118711. Enfin, en ce qui concerne le déménagement, la Direction regardera, dans le cadre de la DG40, le cas des personnes dont le temps de trajet augmente et les textes en vigueur seront appliqués. De plus, le fait qu'il y ait une cantine à Créac'h Gwen constitue un avantage pour les salariés.

Concernant le site pilote, il sera fait en sorte que les téléconseillers travaillent dans des conditions satisfaisant le cahier des charges Pages Jaunes.

Si la Direction peut s'engager sur un certain nombre de sujets (formation), il en est d'autres en revanche sur lesquels elle n'a pas le pouvoir d'intervenir (temporisation). Par ailleurs, une fois que la marque sera lancée, il sera peut-être possible de revoir le script, comme ce fut le cas chez Orange.

Le Président est clair sur le fait qu'il ne sera pas possible d'exiger des conditions de travail spécifiques sur Quimper, différentes de celles des 18 autres sites. Si toutefois ceci est un préalable à l'installation des Pages Jaunes à Quimper, ce projet sera abandonné.

Le CHSCT a émis un avis favorable avec des réserves. Le Président demande à présent au CE de rendre un avis sur ce projet sur lequel des éclaircissements complets ont été fournis.

En réponse à Dominique LESEIGNEUR, Nicolas VATELOT explique que, dans les semaines à venir, les roues seront amenées à évoluer sur le 118712, sur le 118711 et sur le 118008 le cas échéant. Dans cette optique, des discussions auront lieu entre la Direction et les élus et des groupes de travail regarderont comment rendre les roues actuelles compatibles avec les évolutions nationales et locales et harmoniser les horaires des sites concernés.

Dominique LESEIGNEUR souhaite revenir sur plusieurs éléments évoqués par la Direction. Tout d'abord, la situation actuelle résulte d'une pression extrême exercée par la DR sur le CE et sur le CHSCT, alors même que ni les délais, ni les conditions concrètes de mise en route du service ne le justifiaient, d'autant plus que des impondérables techniques survenus entre-temps rendent impossible la mise en œuvre de ce service début avril et que de nombreuses interrogations subsistent quant au devenir des services de renseignements dans les semaines à venir.

Il aurait été possible de débattre sereinement des conditions de travail et de laisser au CHSCT le temps de jouer son rôle dans de bonnes conditions. Dominique LESEIGNEUR

précise que pour la délégation SUD, le CHSCT compétent dans cette affaire est celui du CCO&R et non celui de l'AST.

Les élus ne comprennent pas la précipitation et la dramatisation qui entourent ce projet, sauf à les rattacher aux nouvelles lignes directrices émises il y a un mois et demi par Didier LOMBARD et demandant à la DR d'accélérer la cadence des regroupements, fusions, réorganisations – dans le but de mettre en œuvre le plan NexT plus tôt que prévu -, souvent au mépris des prérogatives des IRP et passant outre les discussions nécessaires sur les conséquences de ces projets sur les conditions de travail des salariés.

Le Président rappelle que le 3 avril est le point de départ de l'évolution des renseignements, cette date nous a été imposée. A partir du moment où il a proposé de prendre une activité Pages Jaunes à Quimper, il doit assumer cette décision. Par ailleurs, il rappelle que le CHSCT a rendu un avis favorable avec réserves et que la majorité des personnels préfère la reprise de Pages Jaunes à l'éclatement du service. Le Président est prêt à s'engager sur un certain nombre d'améliorations. Si malgré cela le CE refuse de rendre un avis, 2 solutions peuvent se présenter.

Dominique LESEIGNEUR lui fait remarquer qu'à aucun moment les élus ont indiqué qu'ils ne rendraient pas d'avis. Personne ne s'oppose à ce que Pages Jaunes aille à Quimper. En revanche, les revendications portent sur les conditions de travail, les méthodes de management, les transports, les congés et la cantine. Les élus souhaitent discuter de choses concrètes. Il faut donc les remettre dans leur ordre réel qui n'est pas celui dans lequel le Président souhaiterait les présenter.

Le Président soutient être libre de présenter les choses dans l'ordre où il le souhaite.

Au nom des élus CFDT, Jean-Pierre CREUX souhaite que, dans le cadre de l'avis demandé, des négociations s'engagent avec les délégués syndicaux.

Le Président note cette demande et pense qu'il n'est pas envisageable de régler ce type de problème au cours d'une séance du CE. Il répète être disposé à regarder un certain nombre de points comme l'arrêt des sondages, qui ne pourra toutefois pas intervenir dès demain. Les cas particuliers seront également étudiés et le Président propose d'évoquer les problèmes de transports avec la mairie de Quimper. Enfin, il rappelle que 18 sites sont désormais passés Pages Jaunes.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que ceci a donné lieu à des grèves.

Le Président insiste sur le fait qu'il s'agit dans le cas présent d'amener de l'emploi en Bretagne. Si toutefois ce projet devait s'avérer trop douloureux, la Direction générale pourrait décider de l'envoyer au Maghreb.

Guy JOURDEN fait remarquer que l'accord pour tous n'est pas appliqué en totalité au centre de Quimper en ce qui concerne l'OARTT puisqu'il y a actuellement 3 RTT contre normalement 1 à 4 RTT de possibilités en fonction des contraintes.

Nicolas VATELOT explique que le 4<sup>ème</sup> jour est accordé aux personnes qui prennent 3 semaines consécutives l'été, ce qui est le cas de plus de la moitié des personnes aujourd'hui.

Les modalités de prise de congé s'inscrivent tout à fait dans le cadre des réflexions qui sont à mener avec les élus. Pour autant, Guy JOURDEN vient de citer 2 modes d'organisation du travail différents : le régime HAC et le régime spécifique du renseignement qui s'applique sur Pages Jaunes et qui respecte un codage national. Si les Pages Jaunes vont à Quimper, il conviendra d'appliquer les mêmes modalités d'organisation du travail qu'aux 18 autres sites.

Guy JOURDEN note que Nicolas VATELOT remet en cause les 3 semaines consécutives l'été et donc, par-là même, 1 jour de RTT.

Nicolas VATELOT certifie qu'au niveau du CCO&R et des autres unités, la Direction applique les textes et les accords en vigueur. Par ailleurs, la prise de congé traduit aujourd'hui un assez bon équilibre entre la prise en compte des souhaits individuels et les contraintes de pilotage d'activités. Lors des échanges avec les DS, il a été évoqué la possibilité d'aménager les règles de façon collective pour éviter que, sur un petit site, une personne prenne 4 semaines consécutives, empêchant ainsi ses collègues de prendre des congés pendant la même période.

Des discussions en vue d'apporter des améliorations sont toujours possibles mais étant donné qu'il est demandé à Pages Jaunes de traiter un certain volume d'activité l'été, l'entreprise doit adapter les modalités de la prise de congé avec les équipes, à l'intérieur de bornes fixées par les accords. Il est évident que les collaborateurs de Pages Jaunes, comme ceux des autres activités, continueront à prendre des congés l'été, l'organisation de ces derniers relevant de France Télécom et non de Pages Jaunes.

Le Président propose d'inscrire, dans une résolution annexe à ce projet, qu'à partir de la semaine prochaine, des négociations s'engageront au niveau de l'unité entre les DS et la Direction sur les points suivants :

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

Nicolas VATELOT rencontrera les DS de l'unité sur ces points et la Direction reviendra ensuite devant le CE pour en présenter l'avancement.

En réponse à Dominique LESEIGNEUR, le Président accepte d'ajouter à cette liste la question des congés. En revanche, il refuse de proposer une compensation financière générale, le métier de conseiller des Pages Jaunes étant très proche de celui de télé conseillers. La DG40 s'appliquera pour les salariés connaissant une aggravation de leur temps de trajet.

Dominique LESEIGNEUR s'inscrit en faux contre le fait que le métier de conseiller Pages Jaunes soit proche de celui de télé conseiller, la Direction locale du centre ayant d'ores et déjà estimé que certains salariés n'étaient pas aptes à exercer ce métier. La différence entre les 2 métiers est donc suffisante pour justifier l'impossibilité de basculer de l'un vers l'autre.

Le Président lui fait observer que les élus souhaitent des conseillers au 188711.

Selon Dominique LESEIGNEUR, il n'y a là aucune contradiction, mais un double souci des élus : premièrement, l'absence de tout tri arbitraire et sélectif pour déterminer quels agents sont aptes ou non à traiter du 712 et deuxièmement, dans un souci de diversité des activités et compte tenu des difficultés particulières rencontrées par certains salariés, le maintien d'un pôle 118711 sur Quimper.

Le Président répond que ceci fera partie du périmètre de la négociation avec les DS.

Nicolas VATELOT ajoute que la Direction souhaite former l'ensemble des collaborateurs travaillant aujourd'hui à Quimper au service Pages Jaunes. A aucun moment il n'a été dit que certains étaient aptes ou non à traiter de l'activité Pages Jaunes. En revanche, il est probable que les personnes déjà en grande difficulté sur leur activité actuelle auront du mal à se former pour faire autre chose. C'est la raison pour laquelle, dès le départ, la Direction a

prévu de maintenir des positions sur le 118 711. Il ne saurait être question de stigmatiser quoi que ce soit ou de porter des jugements à l'emporte-pièce. La Direction serait toutefois satisfaite si 100 % des effectifs de Quimper étaient affectés à l'activité Pages Jaunes.

Bernard ELIOT demande quelle est la répartition de l'activité des renseignements sur les plateaux du CCO&R.

Nicolas VATELOT indique que la répartition du trafic 118 711 est en cours, la Direction souhaitant positionner un certain nombre de personnes en difficulté sur ce trafic, sur des sites identifiés. Les autres sites sont aujourd'hui tous présents sur le réseau 118712 et la question est désormais de savoir comment répartir et faire évoluer l'activité sondages. La négociation sur ce sujet permettra de mettre à plat la problématique sur Quimper comme sur les autres sites.

Le Président communique les chiffres d'hier qui viennent de lui être transmis : du mercredi au jeudi, les flux Pages Jaunes sont passés de 60 000 à 65 000 ; ceux du 118712 de 113 000 à 115 000 et ceux du 711 de 17 020 à 18 054.

Dominique LESEIGNEUR n'est pas surpris des chiffres du 118711 car selon lui, l'existence de ce numéro est maintenue dans la clandestinité. De plus, le trafic ne dégringole pas contrairement ce que certains avaient pu prétendre dans l'entreprise.

Le Président explique que si la DR se positionne rapidement sur Pages Jaunes, elle pourra prendre en charge le trafic qui augmente et ceci ne devra pas attendre 3 mois. Dans le cas contraire, d'autres scénarios devront être envisagés.

Le Président admet qu'il aurait peut-être dû présenter ce dossier plus tôt mais quoi qu'il en soit, après le CE d'aujourd'hui, ce dossier ne sera pas oublié et des négociations auront lieu avec les DS de l'unité, suite aux engagements pris par la Direction. Le CE a désormais en main tous les éléments pour informer la Direction de ses intentions.

Concernant les 35 heures et les JTL, Isabelle MANCEL FLOC constate que sur le site @noo, il est prévu, pour le 12, 712, 35 heures 10 jours ou 35 heures 6 jours. Deuxièmement, il lui semblait que l'application de la règle active quand il y avait des *boni* avait disparu avec l'entrée en vigueur des JTL.

Nicolas VATELOT reprend l'accord pour tous signé le 2 février 2000 et qui prévoit, dans son paragraphe 5 : *« une durée annuelle effective du travail de 1 547 heures, soit 35 heures + 6 JTL avec maintien du régime actuel des pauses. La signature d'un accord local, qui devra prendre en compte l'organisation réseau des USO (Unité de Service par Opérateur), pourra permettre la mise en place de régimes de travail individualisés tenant compte des contraintes de service et des souhaits de salariés, l'abaissement de la durée annuelle du travail jusqu'à 1 519 heures par une réduction différenciée de 1 à 4 jours de temps libre supplémentaire. Le bénéfice de cette réduction supplémentaire tiendra compte des contraintes identifiées localement et devra permettre une plus grande adéquation des trafics afin de contribuer non seulement à l'amélioration de la satisfaction client mais aussi aux résultats de l'unité d'affaire. L'identification de ces contraintes se fera au regard du travail en horaires tardifs ou le samedi et de l'environnement de l'exercice du métier. »* Dans le cadre des accords locaux du 8 juin 2000, il a donc été prévu que soient accordés 3 jours sur ces 4 jours potentiels, le 4<sup>ème</sup> ayant trait à la planification des congés d'été. Ceci explique que l'on se retrouve donc avec 35 heures + 10 JTL.

Selon Claude ROGER, sur le 712 de Rennes, pour avoir 10 jours, il faut faire certains horaires soit : un mixte, une brigade du matin, un mixte, une brigade du soir.

Nicolas VATELOT attire l'attention sur le fait qu'il convient de distinguer 2 accords distincts : celui de Rennes/Guingamp et celui de Lanester/Quimper/Pontivy.

Thierry LELIEVRE rappelle avoir demandé, lors du dernier CE, une cartographie nationale des centres de renseignements.

Daniel GILLARD ajoute qu'il serait également intéressant de connaître le nombre de salariés de ces différents centres de renseignements. Si les clients ne sont pas satisfaits du service universel où l'entreprise a choisi d'affecter peu de personnel, il se peut qu'ils appellent le 118712.

Le Président envoie un email en direct demandant cette information. Il indique par ailleurs que les efficacités (nombre d'appels servis sur le nombre d'appels reçus) sont très voisines d'un numéro à l'autre. En réponse à Daniel GILLARD, il précise que l'écart porte sur le nombre de clients éjectés.

Nicolas VATELOT insiste sur le fait que les résultats réalisés sur les 3 réseaux sont remarquables.

Bernard ELIOT revient sur l'affirmation de Nicolas VATELOT selon laquelle il se satisferait d'avoir 100 % de l'effectif de Quimper sur Pages Jaunes. La volonté de l'entreprise de ne pas trop communiquer sur certains numéros pour privilégier ceux qui rapportent le plus de chiffre d'affaires dans un contexte concurrentiel est compréhensible. Or, pour l'instant, les usagers ne savent pas très bien qui se cache derrière le 218, le 712 etc. et à partir du moment où ils sauront que le 711 est le numéro du service universel de France Télécom, il conviendra de fidéliser les clients sur l'ensemble des offres France Télécom.

Le Président fait remarquer que toute ouverture d'un nouveau numéro représente des coûts de communication. Au lieu de communiquer sur trop de numéros, dispersant ainsi ses moyens, France Télécom a choisi de concentrer ses moyens sur le 712 et Pages Jaunes, ce dernier étant perçu différemment par les clients. Cette stratégie de l'entreprise a permis d'atteindre plus de 50 % du marché.

En réponse à Bernard ELIOT, il explique que les clients du Fixe appellent davantage le 118218 parce que dans l'offre de ce dernier, il y a 20 minutes de communication gratuite dans la mise en relation, ce qui n'est pas le cas avec les mobiles.

Dominique LESEIGNEUR déplore le fait que la carte des différentes implantations des renseignements n'ait pas encore été communiquée. Il regrette que tout le projet s'inscrive dans une architecture nationale rendant impossible toute discussion locale, par exemple en ce qui concerne les RTT. Par ailleurs, il croit comprendre que l'activité Pages Jaunes est jugée prioritaire par l'entreprise.

Le Président rappelle que 50 % du trafic du 118712 est réalisé par Pages Jaunes ; si France Télécom n'avait pas passé un contrat avec Pages Jaunes, il y aurait aujourd'hui 18 sites sans activité.

Dominique LESEIGNEUR poursuit son raisonnement : l'activité Pages Jaunes est jugée prioritaire par l'entreprise, au détriment d'autres activités moins lucratives, ce qui restera à vérifier dans le temps. Il est donc surprenant que la revendication de compensation financière soit évacuée aussi rapidement car il semble que Pages Jaunes soit du même acabit que le 1014/1016 en termes de valeur ajoutée commerciale. De plus, cette nouvelle activité demandera un investissement personnel important de la part des salariés par rapport à leur activité antérieure. Ceci nécessiterait un minimum de discussion.

Selon le Président, il n'est pas question d'un changement de métier, l'activité restant le renseignement.

En réponse à Guy JOURDEN, il indique que le tarif est de 1,12 € la minute pour Pages Jaunes et 1,01 € pour le 118712.

Guy JOURDEN déplore un déficit de communication concernant le 3900.

Le Président présente au CE la carte de France des implantations géographiques des centres de renseignements qu'il vient de recevoir et qui sera transmise aux élus.

Daniel GILLARD constate que le 118711 est très peu représenté en termes de personnel.

Le Président attire l'attention sur le fait que ce numéro n'enregistre que très peu d'appels. Il rappelle que certains salariés en difficulté sur Quimper traiteront du 118711. Par ailleurs, cet effectif pourra être augmenté en fonction de l'évolution du trafic.

Fabrice JOLYS note que les chiffres du 118711 sont nettement supérieurs aux prévisions de la tête de réseau annoncées lors du dernier CE. Par ailleurs, il ne s'explique pas la différence entre la qualité de service demandée au 118711 (85 % des appels en AS15) et celle demandée au 118712 ou au 118008 (90 % des appels).

Le Président répond que ceci est dans le cahier des charges. De plus, le prix est moins élevé, ce qui peut expliquer une qualité de service différente. En réponse à Michel LE BRIGANT, il précise que seule la Bretagne a une activité de sondage.

Dominique LESEIGNEUR aimerait ajouter la question de la compensation financière dans les sujets abordés dans le cadre de la résolution annexe au projet.

Le Président l'accepte et demande aux élus de lui formuler un avis en ce sens.

*La séance est suspendue de 12 heures 06 à 12 heures 19.*

Bernard ELIOT propose que chaque délégation représentée au CE formule sa proposition d'avis, avant que le Président fasse procéder au vote.

Guy JOURDEN fait lecture de la motivation de l'avis négatif de la délégation CGT.

Dominique LESEIGNEUR fait lecture de la proposition d'avis négatif de la délégation SUD.

Michel LE BRIGANT fait lecture de la proposition d'avis favorable de la délégation CFDT.

Le Président reformule sa demande qui porte sur un avis du CE de la DR Bretagne sur le projet d'implantation d'un site Pages Jaunes à Quimper, cette implantation s'accompagnant d'une négociation engagée entre les délégués syndicaux et les responsables du CCO&R sur les points suivants :

- l'implantation d'une activité 118711 ;
- la disparition de l'activité sondage ;
- la refonte des roues ;
- l'étude des modalités financières du transfert ;
- la prise en compte des conditions liées au transport et à la restauration.

Le Président ajoute que conformément à la demande des élus, il s'engage à faire un point sur l'avancement de ce dossier dans 2 mois, lors du CE du mois de juin.

Le Président propose de passer au vote de cet avis (2 votes favorables de la CFDT et 10 votes défavorables des délégations CGT et SUD).

*La séance est suspendue de 12 heures 26 à 13 heures 48.*

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

Le Président rappelle que ce point a été évoqué au CE des 23 et 24 mars. Il avait été convenu que la Commission économique rédige une note complémentaire sur le changement d’activité de la plate-forme HLR qui est un des volets de l’activité back office en ce qui concerne les évolutions et la mutualisation des activités sur l’AVS.

Dominique LESEIGNEUR confirme que cette question avait déjà été abordée en CE *via* un rapport remis en septembre sur les centres d’appels de la DR, parmi lesquels figure le site de Quimper. Il en est également question dans une résolution adoptée par le CE.

Dominique LESEIGNEUR résume quelques éléments forts mis en évidence lors de la visite des élus de la Commission économique sur la plate-forme de Quimper le 3 avril dernier. On note notamment de la part des salariés de la HLR :

- un ressentiment fort par rapport aux promesses qui avaient été faites lors de la mise en place du service l’année dernière. Ces derniers constatent en effet l’évolution de plus en plus accélérée de leur travail vers des activités dites de *back office* ;
- le transfert d’une partie significative de l’activité sur l’entreprise sous-traitante à Rabat qui a été mal vécu.

L’annonce relative au transfert des Réclamations du Fixe sur Quimper et le fait de demander aux salariés de Rennes et Nantes de se diriger vers d’autres métiers existants dans l’agence a provoqué des réactions très contrastées du personnel : plusieurs salariés sont notoirement hostiles à ce changement d’activité, vécu comme un changement de métier complet, considérant qu’ils n’ont pas les pré requis nécessaires à l’exercice de cette activité, ce qui suscite une inquiétude relative au volume de formation qui leur sera alloué, d’autant plus que des salariés de Nantes et Rennes sont parfaitement qualifiés pour exercer cette activité.

Par ailleurs, en ce qui concerne le volume d’activité prévu, les salariés ont compris que outre les Réclamations du Fixe, il y aurait aussi le maintien d’un tiers de l’activité HLR à effectif constant.

A l’inquiétude liée à la fois au changement de métier et au volume d’activité demandé, s’ajoute celle liée aux horaires de travail acquis au terme de luttes sociales, avec la crainte d’une éventuelle extension de la flexibilité horaire du service.

Spontanément, de nombreux salariés ont évoqué la nécessité d’une compensation financière eu égard à ce qui leur est demandé en termes de changement de métier et à ce qui leur a déjà été demandé dans un passé récent (changements d’activités répétés et évolution d’activités non clairement annoncées au départ). Un grand nombre des salariés issus des métiers techniques ont en effet déjà été confrontés à de lourdes reconversions professionnelles.

Les membres de la Commission économique ont constaté que les formations étaient déjà largement préparées localement, avec des groupes constitués et un renfort prévu en provenance des collègues de Nantes et de Rennes pour aider au démarrage du service. Ce recours à des collègues dont on supprime l’activité sera sans doute diversement perçu, ces derniers attendant toujours des garanties fermes quant à leur devenir. De plus, les salariés de Nantes et Rennes, qui devront migrer vers des activités très différentes de celles qu’ils exercent actuellement, s’inquiètent de savoir dans quelles conditions il leur sera demandé de faire face aux difficultés d’écoulement non résolues par le changement géographique de l’activité.

Globalement, la Commission a relevé un « ras-le-bol » face à l’accumulation des changements d’activités et un mécontentement relatif à l’évolution du contenu même du

travail. Plusieurs salariés de ce service qui auraient aimé, compte tenu de leurs compétences et de leur goût pour cette activité, qu'une sorte de hot line technique voie le jour à Quimper, ne comprennent pas que ce souhait soit balayé d'un revers de la main, au profit d'une activité plus administrative à laquelle sont formés d'autres salariés sur d'autres sites.

Concernant le contexte général, le Président assure que s'il avait su, en 2005, que cette activité avait vocation à être régionalisée dans les mailles, il n'aurait pas proposé de prendre l'activité à Quimper. A partir du moment où cette décision a été prise au niveau national, dans le cadre d'ERC, il paraissait normal de regarder quelle activité proposer à une équipe qui se trouverait fortement impactée le jour où les mailles auraient repris leur propre activité. En décembre, la Direction a donc repris le schéma directeur des activités de la nouvelle AVS et il lui a semblé évident de regrouper les compétences de type Wanadoo et celles de type Fixe dans une activité qui serait accueillie par l'équipe qui perdait elle-même son activité suite à l'éclatement sur les mailles de l'activité HLR sur les mailles AVS.

En ce qui concerne la hot line technique, il y a aujourd'hui une cellule anti-ville (traitement d'un client de bout en bout sur l'ensemble des problématiques Home) à Saint-Brieuc, dont la moitié de l'équipe part en CFC. Il convient donc de s'interroger sur la possibilité d'étendre le périmètre au-delà de la Bretagne et d'amener sur Quimper une activité de type anti-ville. Ce dossier a déjà été pré instruit et le Président est disposé à le documenter, quitte à le présenter au prochain CE.

Sur la question des effectifs, le Président pense que le bassin d'emploi de Quimper ne concerne pas que quelques personnes et il s'agit ici d'y apporter une 3<sup>ème</sup> activité de taille importante, différente du 1014 et des Pages Jaunes, quitte à opérer des ajustements en fonction du nombre de personnes nécessaires.

Le Président rappelle que le changement des horaires n'est pas à l'ordre du jour ; si l'activité disparaît, les salariés s'adaptent aux horaires de leur nouvelle activité. Par ailleurs, les tableaux de service seront adaptés aux flux constatés.

Le Président est disposé à prendre en compte le fait que les élus souhaitent qu'il n'y ait pas de monotonie dans le travail et il fait une proposition concrète d'apport d'une activité supplémentaire qui pourra être rapidement documentée. Par ailleurs, les salariés qui viendront aider au démarrage de l'activité seront des volontaires ou des soutiens. D'une manière générale, si cette activité n'est pas possible, le Président sera obligé d'opter pour un autre scénario qui conduira à faire autre chose à Quimper.

Guy JOURDEN fait remarquer qu'en CE, il a été fait état d'un effectif de 18 et 17 personnes à Quimper ; or, après discussion avec Madame BOUKRIS, il semblerait qu'il s'agisse de 36 personnes, voire même 32, qui devaient traiter les Réclamations du Fixe et un tiers de l'ancienne activité. Il y aurait donc seulement une dizaine de personnes sur cette activité.

Jean-Pierre CREUX remarque qu'avec les Réclamations, se pose le problème de la spécialisation des plaques entières et des services sur un domaine. Or, selon lui, les Réclamations devraient être l'affaire de tous et non pas d'un seul service. Deuxièmement, en ce qui concerne le souhait des salariés de la HLR de demander des compensations financières, les mauvaises conditions de travail et les manquements aux règles de sécurité ne peuvent pas se compenser financièrement mais doivent être corrigés. Il met en garde contre le fait de se lancer dans des compensations financières en contrepartie de mauvaises conditions de travail, de vie ou de sécurité.

Jean-Pierre LARTIGE reconnaît que les Réclamations sont l'affaire de tous, mais un service de Réclamations ne traite pas la totalité des réclamations de la région mais constitue le point d'entrée de toutes les réclamations, sachant qu'il s'appuie ensuite sur les collègues des

unités techniques, d'Orange, de Wanadoo pour établir la réponse. Il y a donc des correspondants dans tous les types d'unités.

Concernant la sécurité, Jean-Pierre LARTIGE précise que le plateau sur lequel travaillent les salariés de la HLR est tout neuf et ne présente donc aucun risque.

En ce qui concerne l'effectif, il y a actuellement, sur l'activité HLR, 41 salariés hors encadrement. L'activité Réclamations de Nantes et Rennes comptait 18 et 17 personnes à fin 2005, une trentaine de personnes, hors encadrement, étant prévu dans le budget 2006, d'autres types de réclamations ayant été mis en place (flash, monomotif et plus complexes). Concernant la monotonie dans le travail, les salariés des Réclamations apprécient la variété du travail, aucune réclamation ne ressemblant à une autre. Par ailleurs, celles qui étaient faites à Nantes et Rennes intégraient tous types de réclamations (Orange, Wanadoo, Fixe). Dans le cadre de l'évolution de la HLR, ces salariés conserveront une partie de travail en front ; les clients qui arrivaient auparavant par l'intermédiaire du 1014/1016 et qui étaient transférés *via* une appli Reclanoo à SVP Home, seront désormais transférés téléphoniquement, certaines questions plus techniques pouvant être aiguillées différemment, ce qui pourra donner lieu à des recrutements à la HLR. D'autre part, il est prévu de réduire à néant l'activité HLR qui arrive à cet endroit, les appels étant transférés en interne par le 1014/1016 et *via* un numéro dédié aux 2 AD de la maille.

Au fur et à mesure que cette activité sera reprise directement par la maille, les flux nationaux HLR se désengageront pour progressivement tomber à zéro. Le temps que les autres mailles soient prêtes, l'ajustement des flux se fera *via* de la sous-traitance.

Dans le cadre du dossier de reprise de SVP Home, certaines questions plus techniques pourront être aiguillées différemment, ce qui pourra donner lieu éventuellement à des recrutements complémentaires dans l'équipe.

Les formations ont fort heureusement été anticipées, de façon à ce que les salariés soient opérationnels au moment du démarrage de l'activité qui interviendra lorsque le CE aura rendu un avis. Un premier planning prévu il y a 15 jours a été reporté, sachant que des personnes ont été préemptées sur les différents groupes et ce, par rapport à leur programmation de congés.

Pour ce qui est de l'entraide avec les salariés de Rennes et Nantes, 2 experts de Rennes ont fait valoir la possibilité de terminer leur parcours promotionnel au 1016, intégrant le tutorat qu'ils exercent sur Quimper. Les autres salariés seront uniquement des volontaires dont l'effort sera reconnu. Jean-Pierre LARTIGE attire l'attention sur le fait que certains de ces volontaires se sont vus traiter de « jaunes » par d'autres collègues, ce qui prouve bien que la pression s'exerce de toutes parts.

Jean-Pierre LARTIGE espère que lundi dernier, la Commission a apprécié le fait que la Direction ait adapté l'activité le travail pour lui permettre de rencontrer le maximum de salariés de la HLR.

Fabrice JOLYS constate que les salariés de la HLR vont prendre en front des réclamations transmises par le 1014. Or, ceci générera du stress supplémentaire pour les salariés des Réclamations qui, non seulement ne sont pas formés à leur nouvelle activité, mais qui en plus devront faire face à des clients mécontents.

Le Président souligne le paradoxe de cette remarque : d'un côté les salariés veulent avoir des contacts client et de l'autre cet apport de front génère du stress.

Fabrice JOLYS fait remarquer que les Réclamations ne portent pas toujours sur des problèmes techniques.

Le Président rappelle que la quasi-totalité des salariés de la HLR sont issus de Wanadoo technique et commercial et sont donc déjà habitués au contact client. Or, le rapport reproche

à la Direction de ne leur proposer qu'un métier de *back*. De plus, il n'y aura pas énormément de transferts accompagnés.

Guy JOURDEN constate qu'il y a désormais un *front* au *back office*. Il conviendra un jour de trouver une appellation à cette nouvelle activité.

Dominique LESEIGNEUR revient sur la question de la compensation financière à laquelle il ne se souvient pas avoir entendu de réponse de la Direction. En effet, il y a selon lui 2 façons pour les salariés de récupérer concrètement ce qu'on leur impose ou ce qu'on leur prend, à savoir soit travailler moins soit gagner plus d'argent.

Guy JOURDEN demande si les salariés de la HLR de Quimper qui seront volontaires pour former leurs collègues sur ces plateaux auront droit à une prime exceptionnelle.

Le Président n'exclut pas cette possibilité, dans le cadre de primes individuelles. Simplement, il ne souhaite pas instaurer un système de primes collectives.

Jean-Pierre CREUX n'est pas d'accord avec ce raisonnement. Selon lui, si les compétences changent, les niveaux de grade doivent suivre (il convient de les reconnaître par des promotions).

Fabrice JOLYS informe que les salariés de la HLR/HLE ne souhaitent absolument pas reprendre des Réclamations en *front*. Par ailleurs, il demande quel est le délai de traitement des réclamations « flash ».

Jean-Pierre LARTIGE explique que les réclamations flash sont en fait des réclamations standards dans le cadre desquelles les clients demandent à peu près toujours la même chose et qui représentent 30 % des réclamations totales. Leur durée peut aller de moins de 2 minutes à 3 ou 4 minutes.

Par ailleurs, les Réclamations en *front* sont des appels entrants (le client appelle) sauf quand elles sont complexes (le conseiller appelle le client) où les appels sont sortants. Les appels entrants sont traités selon la même représentativité que les Réclamations actuelles qui arrivent sur Réclanoo. Dans le cas de Réclamations plus complexes, l'échange peut devenir plus technique, ce qui peut être l'occasion d'orienter le client vers des spécialistes techniques de Quimper.

Enfin, il est vrai qu'il y a quelques appels de clients agressifs, qui restent malgré tout peu nombreux. Un appel aux Réclamations n'est pas obligatoirement agressif.

Le Président considère que le fait d'être tout de suite pris en charge par un conseiller compétent calme le client. Globalement, pour les clients et les salariés de France Télécom, il est préférable de faire des transferts accompagnés plutôt que de rappeler les clients ou de leur demander d'appeler un autre numéro.

Cette proposition n'a pas pour but d'ennuyer les salariés mais de garder les clients.

Bertrand CUVELIER a cru comprendre que SVP Home serait transféré à Quimper.

Le Président répond que ce dossier est encore à instruire. Jusqu'alors, ce service comptait 10 salariés dont 5 vont partir en CFC. Il convient d'anticiper d'une part cette déflation de l'équipe et d'autre part la volonté de travailler sur la maille Bretagne - Pays de Loire. Le Président est disposé à documenter ce dossier et à revenir devant le CE du 20 avril car il n'est pas en mesure d'apporter une réponse aujourd'hui. Les 5 salariés de Saint-Brieuc seront bien évidemment accompagnés.

Le Président souhaite profiter de cette situation pour amener une autre activité (anti-ville) à Quimper.

Sur le dossier des Réclamations, le Président estime avoir, avec Jean-Pierre LARTIGE, répondu aux questions des élus et tenté de lever les inquiétudes relevées dans le rapport de la Commission économique. Il attend maintenant l'avis du CE sur ce sujet.

Guy JOURDEN demande si les unités mettront un frein au souhait de certains salariés de retourner vers des activités techniques, au prétexte que ces derniers possèdent un niveau de grade trop élevé.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative : l'UIC a laissé candidater les gens indépendamment de leur niveau. D'autre part, les salariés ayant attiré l'attention sur l'aspect formation et soutien HLR, la Direction étudie la possibilité de renforcer le soutien et un expert du domaine est prêt à emménager à Quimper, ce qui permettrait d'avoir un soutien supplémentaire.

Bernard ELIOT demande une suspension de séance.

*La séance est suspendue de 14 heures 37 à 15 heures 08.*

Au vu des nouveaux éléments présentés au CE d'aujourd'hui, Bernard ELIOT indique que les représentants du personnel de la DR Bretagne demandent un délai supplémentaire pour remettre un avis afin d'être complètement informés sur l'évolution de l'organisation du service HLR à Quimper, le Président ayant indiqué la possibilité de présenter de nouvelles propositions au CE du 20 avril.

Le Président ne comprend pas cette attitude. Il a indiqué être disposé à amener une nouvelle activité à Quimper, cette dernière étant indépendante de HLR. Soit l'activité HLR reste à Quimper dans le format proposé, soit les élus s'y opposent et le Président abandonne cette idée et se dépêche de mettre SVP Home ailleurs. Il ne documentera pas le dossier sans avoir la garantie que cette activité viendra à Quimper.

Selon Thierry LELIEVRE, les élus ne pourront prendre une décision qu'une fois que le dossier complet aura été présenté.

Pour le cas où il y aurait une activité SVP Home à Quimper, Guy JOURDEN demande si le maintien d'une cellule SVP Home, même faiblement dimensionnée, serait possible à Saint-Brieuc.

Le Président indique que cette équipe doit être dissoute et que la situation personnelle des salariés sera regardée.

Le Président répète être prêt à présenter un dossier consistant à amener une activité complémentaire à Quimper. Il ne le fera toutefois que s'il a la garantie que l'activité principale (HLR pour la maille, HLE pour le national, Réclamations Fixe et Mobile) y sera maintenue.

*La séance est suspendue de 15 heures 12 à 15 heures 25.*

Au vu de la position de la Direction, Bernard ELIOT fait lecture de la nouvelle résolution suivante : « *Considérant les éléments présentés au CE et le rapport de la Commission économique, le Comité d'Etablissement de la Direction Régionale Bretagne donne un avis négatif à l'évolution de l'organisation ADV/HLR/Réclamations à Quimper. Le CE demande l'organisation d'une négociation locale entre la Direction et les Délégués syndicaux de l'AVS sur les conséquences de cette réorganisation à Quimper et à Saint-Brieuc. Le CE demande une présentation de la mise en place du projet et rappelle que cette mise en œuvre devra aussi tenir compte de l'avis du CHSCT de l'AVS.* »

Le Président prend l'engagement de présenter le dossier SVP Home sur Quimper au prochain CE. Il propose de passer au vote de cette résolution.

Selon Dominique LESEIGNEUR, la Direction a de la chance que les élus acceptent de rendre un avis sur des sujets aussi disparates. Par ailleurs, il insiste sur le fait que le CHSCT devra rendre son avis en toute indépendance.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Départ de Jean-Pierre LARTIGE.

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

Le Président rappelle qu'un groupe de travail avait été mandaté pour réfléchir à la composition des CHSCT de l'UAT-Home et du CCO&R. Ses conclusions ont été remises au CE. Une réunion préparatoire s'est tenue hier en présence de Guy JOURDEN, Bernard ELIOT, Bernard LE MEHAUTE et Dominique LESEIGNEUR.

Guy JOURDEN fait remarquer que l'accord IRP toujours en vigueur n'avait peut-être pas envisagé des périmètres d'établissements aussi grands et il espère que ceci sera revu dans les futures IRP. Le groupe de travail est parvenu à une proposition consistant à créer, sur l'UAT-Home, un CHSCT avec 9 élus. Guy JOURDEN rappelle que ce dernier souhaitait que compte tenu de la multiplicité des sites et de l'étendue géographique, la Direction accorde 5 heures de délégation supplémentaires aux membres du CHSCT, ce que celle-ci a refusé. En revanche, les membres du groupe de travail souhaitent que 5 heures supplémentaires soient accordées au Secrétaire au moins.

Le Président rappelle avoir proposé de doter le Secrétaire du CHSCT d'un PC portable et de faciliter son accès aux locaux DP de l'AT-Home. Les autres élus seront dotés d'une clé USB.

En ce qui concerne le CHSCT du CCO&R, Guy JOURDEN indique qu'il a été décidé de se référer à l'accord AEOA et donc de prévoir 8 élus et 210 heures de délégation mensuelles.

Le Président remercie les membres de ce groupe de travail d'avoir travaillé aussi rapidement sur ce sujet complexe.

Michel LE BRIGANT exprime la déception de la CFDT de ne pas avoir reçu les documents chiffrés des effectifs par grade des différents collèges, malgré 3 demandes en ce sens. Par ailleurs, la CFDT préférerait avoir 2 agents de maîtrise ou cadres et non 3 en fonction du pourcentage d'effectif dans les unités.

D'autre part, l'entreprise a pris les chiffres des effectifs présents au 28 février. Or, le Code du Travail prévoit de communiquer les effectifs théoriques entrant dans le cadre des futures élections.

Guy JOURDEN informe s'être heurté à la même difficulté pour connaître les effectifs de Guingamp, Nantes, Le Mans.

Le Président note ces remarques et fera en sorte de fournir au Secrétaire du CE un tableau clair mettant en évidence, par site, les effectifs actifs ventilés par grade, à la date du 1<sup>er</sup> juin. Par ailleurs, le Président est d'accord pour revoir, avec les membres du CE, par dérogation, le nombre des élus cadres et non cadres. Enfin, dans le cadre de la négociation du protocole électoral, le CE disposera de tous les détails sur ce point.

Le Président propose de retenir aujourd'hui qu'il y aura 2 cadres sur les 9 membres pour le CHSCT de l'UAT et 2 cadres sur les 8 membres pour le CCO&R.

Le Président précise que deux accords de définition des établissements DP ont été signés par SUD et l'UNSA. Il convient ensuite de passer à l'étape suivante consistant en la négociation puis en la signature du protocole électoral.

Michel LE BRIGANT fait remarquer que la négociation n'est pas valable car avec deux signatures sur six, on ne peut pas parler d'un accord majoritaire.

Le Président lui rappelle que la négociation a été ouverte à tout le monde.

Guy JOURDEN attire l'attention sur le fait que devant le Tribunal d'Instance de Guingamp, la Direction a refusé la création d'un établissement distinct sur Guingamp, au prétexte qu'il n'y avait pas un accord signé par toutes les organisations syndicales.

Le Président souligne l'importance d'avancer sur un processus électoral. Rien ne sert de se mettre d'accord sur les CHSCT tant que ces derniers ne sont pas élus.

Le Président répète solennellement qu'il souhaite qu'il y ait des IRP conformes aux attentes des salariés. Pour ce faire, il faut des DP, des CHSCT et des DS. Pour l'instant, un accord a quasiment été trouvé concernant les CHSCT et il convient à présent de les élire, ce pour quoi il faut un CE et des DP, qu'il faut également élire. Pour élire ces derniers, il faut un accord établissement DP (signé par SUD et l'UNSA) et un protocole électoral. Les DS de l'AT-Home et du CCO&R sont invités à venir préparer le protocole électoral.

Une fois ces protocoles électoraux signés, le Président souhaite que l'on puisse procéder aux élections qui pourraient avoir lieu vers la mi-juin.

Enfin, il convient de faire fonctionner les IRP et de faire en sorte qu'il n'y ait pas de carence entre maintenant et juin ; c'est la raison pour laquelle le Président a indiqué qu'il était d'accord pour regarder, dans le cadre d'un petit groupe de travail comprenant des membres désignés par le CE, pour chaque pôle du CCO&R et de l'AT-Home, à quels élus les salariés peuvent poser des questions DP. Le Président enverra ensuite un courrier précis aux personnes qui représentent les salariés leur indiquant qu'ils exercent leur mandat jusqu'à la date des prochaines élections. Ceci permettra à la fois de régler la période transitoire et la fin de celle-ci.

Thierry LE PAIH suppose que ce courrier mentionnera la date des élections.

Le Président répond par l'affirmative.

Sylvie LE NIR insiste sur la nécessité de tenir rapidement les réunions sur le protocole électoral.

Michel LE BRIGANT émet l'hypothèse selon laquelle les négociations nationales aboutiraient à une non-élection locale.

Le Président répond que si tel est le cas, le national l'emportera sur le local.

Il rappelle que ce processus comporte trois volets qui sont menés en parallèle, ce qui permet à la fois de définir le contour des établissements DP, des CHSCT, de préparer les élections, de gérer la phase transitoire, de rassurer les salariés qui hésitent entre suivre leur activité ou suivre leur mandat.

Guy JOURDEN suggère de voter au prochain CE en ce qui concerne les CHSCT.

Le Président approuve cette proposition.

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

### Aide aux vacances

Jacques FEREOL rappelle qu'un barème d'attribution des chèques vacances a été transmis aux élus. Comme il a été décidé au dernier CE, leur montant sera fonction du quotient familial. Pour le quotient familial le plus bas (tranche 1), ce montant s'élèvera à 150 € et pour le quotient familial le plus haut (tranche 10), il sera de 60 €.

Il conviendra aujourd'hui de valider cette aide sous cette forme.

### Linéaires

La Commission ASC travaille à la mise en ligne, sur Agora, des conditions d'obtention des linéaires, sachant qu'il y a des règles précises à rédiger qui seront envoyées aux membres du CE pour avis et critiques éventuelles.

Il a été décidé de pratiquer un seul tarif promotionnel du 8 avril au 30 juin, à 115 € la semaine, le prix des semaines allant du 1<sup>er</sup> juillet au 23 septembre étant fixés en fonction du quotient familial. Durant cette période promotionnelle, le premier inscrit sera le premier servi, sachant que les familles nombreuses seront malgré tout prioritaires.

Les tarifs des semaines en fonction des périodes ont été communiqués au dernier CE. Que ce soit en période haute ou basse, la Commission propose d'offrir deux semaines maximum. Il s'agit là d'une offre complémentaire aux offres existantes du CE et du COS AZUREVA en matière de vacances adultes.

### Arbre de Noël

Les locations de salles et les réservations de spectacles ont été finalisées hier. Le budget prévisionnel sera présenté au prochain CE. La Commission soumettra à l'approbation du CE le fait de recourir à la coopérative pour l'achat des jouets et friandises. Jacques FEREOL précise que le magasin King Jouet possède une charte Unicef par rapport à la fabrication des jouets.

Christian FOURNIER signale qu'il est question de prévoir un affichage relatif aux linéaires sur les panneaux des CE de chaque établissement.

Jacques FEREOL indique que des fiches individuelles ont été réalisées pour chaque site, comprenant les caractéristiques de chaque linéaire et des renseignements pratiques, une présentation préalable indiquant les modalités d'inscription, que Jacques FEREOL est en train de finaliser dans le but de respecter les règles établies et d'éviter toute mauvaise surprise.

En réponse à Fabrice JOLYS, Jacques FEREOL précise que d'après l'accord en vigueur à France Télécom, le quotient familial se calcule à partir du revenu imposable 2003. En revanche, si des changements importants sont intervenus, les CSRH font la comparaison entre le revenu 2003 et le revenu 2004, le plus avantageux étant retenu. Les salariés doivent donc communiquer au CSRH leurs feuilles d'impôts des deux années.

Toutefois, la Mutuelle, qui est le prestataire en matière de chèques vacances, refuse dans certains cas d'effectuer le calcul à partir du revenu imposable de 2004 car tout n'a pas été prévu au niveau national dans les accords passés à ce niveau.

Fabrice JOLYS évoque le cas particulier des concubins qui ont deux feuilles d'impôts et des CDI TP qui étaient étudiants et qui n'avaient donc pas de revenus l'année précédente.

Dans ces cas précis, Jacques FEREOL conseille aux salariés d'appeler les assistantes du CE pour demander des renseignements complémentaires, voire même le formulaire pour le calcul du QF qui est disponible en ligne sur Agora. Ce dernier pourra être envoyé par courriel. En effet, 30 % du personnel ne consultent jamais Agora. A terme, il pourra être

envisagé de joindre ce formulaire au bulletin de salaire, pour être certain que les gens en prennent bien connaissance.

Bernard LE MEHAUTE informe avoir rencontré le Directeur de la Communication au sujet de Connect qui ne lui semblait pas être un bon canal de communication pour le QF. Ce dernier a proposé d'éditer un flash info spécial sur le QF ou de demander au RH de chaque unité de communiquer à ce sujet.

Le Président comprend que le Connect ne peut pas être efficace car il ne touche pas uniquement le périmètre du CE. Selon lui, la Commission ASC a intérêt à rapidement se constituer un fichier d'adresses email pour procéder à des e-mailings.

Jacques FEREOLE rappelle que tous les salariés n'ont pas accès à Internet.

Bernard ELIOT fait remarquer qu'il existe aujourd'hui un réseau de correspondants du CE à qui il est possible de rappeler l'importance de certaines informations pour les salariés.

Jacques FEREOLE propose de passer au vote relatif à l'aide aux vacances et notamment à la progression par rapport à la tranche du QF conformément au tableau de barèmes remis au CE. Il précise que le niveau 6 a été retenu comme étant le niveau moyen.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

#### **Point 4 - Information sur un projet de réorganisation des activités France de France Télécom SA**

Au nom de la CFDT, Jean-Pierre CREUX fait lecture d'une déclaration préalable (document joint en annexe).

Bernard ELIOT tient à préciser que la CGT considère que cette présentation, qui a été faite au CCE du 29 mars et est encore à l'ordre du jour de celui du 24 avril, reste une simple information à la demande du CE et ne saurait en aucun cas constituer le début d'un processus d'information/consultation.

Le Président abonde dans ce sens. Il se propose de passer en revue le document qui a été remis au CE.

En ce qui concerne les enjeux technologiques, le Président précise que la mutation du réseau s'accélère et le rapprochement des réseaux Fixe et Mobile est important, d'où le rapprochement entre programmation Fixe et Mobile.

Il convient également de noter l'évolution des usages et des stratégies de l'industrie : tous les opérateurs se dirigent vers la VOIP qui connaît une accélération par rapport aux prévisions en termes de parts de marché. Ceci est dû à la volonté des fournisseurs d'accès à Internet de proposer le dégroupage total et les offres triple play (télévision, téléphone et Internet), voire quadruple play (en y ajoutant le Mobile). La France est le pays d'Europe où la téléphonie sur IP progresse le plus vite. En effet, la réglementation française ayant favorisé l'arrivée des opérateurs concurrents, ces derniers sont très agressifs et les offres sont moins onéreuses que partout ailleurs en Europe. Le constat dressé lors d'ERC est donc amplifié aujourd'hui.

Le chiffre d'affaires Home France a baissé en 2005, tendance qui s'est accentuée au T1 2006. En consolidé sur la France, cette baisse a été masquée par la croissance d'Orange. Or, aujourd'hui, cette croissance ne suffit plus pour contrebalancer la baisse du chiffre d'affaires du Fixe.

Une réorganisation de France Télécom s'impose donc à plusieurs niveaux pour que ce dernier se repositionne par rapport à ce nouveau challenge consistant à maintenir à la fois une part de marché et une compétitivité en ce qui concerne les prix et à devenir un opérateur intégré qui pilote ses services et réseaux avec cohérence.

Etant donné que les prix pratiqués par France Télécom sont un peu plus chers que ceux des concurrents, l'entreprise se doit de garantir une qualité de service irréprochable pour garder ses clients (contrat d'assistance, réactivité – la multiplication des concurrents impose une organisation extrêmement concentrée dans le domaine de la commercialisation). En effet, au cours du second semestre 2005, France Télécom a lancé 200 offres nouvelles, 80 promotions en décembre. La Direction commerciale doit donc réguler les ventes en fonction des *desiderata* des Directions marketing (Home et Orange) en termes de lancement, la Direction de la communication devant coordonner toute la communication (470 tonnes de *leaflets* ont été dépensées à Noël dernier, soit 10 000 m<sup>2</sup> de papier pour un coût de 3,5 M €). Une communication mieux rationalisée aurait sans doute permis de réaliser des économies.

Daniel GILLARD constate que ce discours est le même depuis des années, sans pour autant que des changements soient constatés.

Le Président lui conseille d'attendre les résultats. Auparavant, les Directions marketing étaient responsables du compte de résultat et avaient donc intérêt à lancer de nombreux produits pour réaliser du chiffre d'affaires. Dans le cadre de l'organisation intégrée, un Conseil de Direction regardera les coûts et le chiffre d'affaires dans leur globalité.

Selon Thierry LE PAIH, les élus ne sont pas indifférents aux économies réalisées, notamment en termes de papier. Ils s'interrogent toutefois sur les moyens de soulager les salariés vendeurs face à la grande quantité de produits encore en vente.

Le Président détaille le cycle d'un produit depuis sa conception jusqu'à sa commercialisation et explique que si Monsieur WENES a sous sa responsabilité à la fois le marketing Home et le marketing Mobile, il n'y aura plus qu'une seule communication commerciale, tous les budgets étant unifiés. Par construction, les lancements commerciaux seront diminués, ce qui est plutôt une bonne nouvelle pour les vendeurs.

En termes de professionnalisme, le Président explique que les Directions métiers poursuivent le travail amorcé depuis quelques années, consistant à construire des process, outils et formations liés à leurs métiers (Ecoles métiers).

Jean-Pierre CREUX exprime l'inquiétude des élus face à un tel centralisme qui méconnaît les compétences locales et ne favorise aucune autonomie ce qui, à terme, est néfaste pour l'entreprise.

Le Président lui fait remarquer que si les Directions métiers définissent les concepts, ce sont bien les équipes des UO qui les mettent en œuvre. Il conviendra de trouver un équilibre entre ce qui doit être centralisé dans la conception et ce qui doit être décentralisé en termes de mise en œuvre.

En ce qui concerne le modèle économique, le Président souligne l'importance de passer de la vente d'accès à la vente de services afférents, dans le cadre du plan NextT, qui sera lui-même renforcé par l'organisation mise en place (création de la division Portail visant à proposer aux clients d'autres types d'usages sur le net, par exemple).

Enfin, il a été décidé de conforter l'ancrage territorial, en créant des Directions territoriales ayant vocation à manager les unités, le partage des responsabilités devant perdurer (Orange) pour certaines unités (exemple CCOR avec Orange).

Thierry LE PAIH attire l'attention sur le fait que la vision des salariés n'est pas celle qui apparaît sur des *slides* produites par des managers. Même si chaque réorganisation est supposée apporter une solution aux problèmes rencontrés, tel n'est pas le cas sur le terrain et loin s'en faut : les salariés du CCO&R, dont l'activité évolue, sont en souffrance et connaissent une aggravation de leurs conditions de travail.

Jean-Pierre CREUX manifeste son admiration envers les cadres dirigeants de France Télécom qui, il y a 5 ans, expliquaient l'importance du local en termes de connaissance du client et de réactivité et qui préconisent l'inverse aujourd'hui.

Le Président fait remarquer qu'il y a 5 ans, le marché de France Télécom était différent de l'actuel.

Jean-Pierre CREUX soutient que si on lui avait laissé des marges de manœuvre, le niveau local avait les moyens de réagir et de présenter la VOIP à l'époque. Or, aujourd'hui, il est question d'avoir 11 Directions territoriales dont 9 en métropole. Selon Jean-Pierre CREUX, il n'y aura bientôt plus que 5 DT avec des zones.

Guy JOURDEN insiste sur l'importance de définir le territoire lorsque l'on parle d'ancrage territorial.

Le Président rappelle les deux aspects liés au territoire : le management de proximité (porté par le DT et les DUO) et les relations avec les collectivités (confiées aux DR et au DT). En termes de distance, le périmètre en Bretagne – Pays de Loire est aujourd'hui celui de l'AE. Par ailleurs, si l'on fusionne les UIC, les URR et les AVS, on retrouve le même nombre d'unités opérationnelles dans la DT que ce n'était le cas dans une DR. La portée de management et de projets ne diffère donc pas tellement de celle d'aujourd'hui, d'autant que la plupart des projets présentés en DR Bretagne le sont en même temps à la DR Pays de Loire : la compréhension de ce qui se passe sur le territoire ne variera donc pas beaucoup d'un CE de DT à un CE de DR. Il y a donc bien un ancrage territorial, ce qui n'aurait pas été le cas s'il y avait eu des CE de Directions métiers.

Jean-Pierre CREUX note toutefois une volonté centralisatrice de plus en plus marquée dans l'entreprise.

Michel LE BRIGANT ajoute qu'en ce qui concerne les élections DP au niveau de l'UAT-Home, l'entreprise a pris l'option de faire des établissements DP par métier, ce qui a été refusé lors des premières élections.

Guy JOURDEN cite le paragraphe 4.3.1. du document selon lequel : « *Le découpage actuel en Directions Régionales n'est pas cohérent avec le découpage des unités opérationnelles, ce qui complexifie la gestion du bassin d'emploi et le pilotage de la Transformation.* »

Le Président attire l'attention sur le fait qu'aujourd'hui, 80 % des dossiers d'organisation pourraient être instruits au niveau de la DT, le reste étant à partager avec la DT voisine. Dans le cadre de mutualisations, le fait d'avoir une maille élargie permet de trouver plus facilement des solutions d'implantation d'activités que si l'on raisonne sur un plus petit territoire. Si la cellule SVP-Home opère sur le territoire de la Maille Ouest-Atlantique, elle peut avoir une taille plus importante que si elle n'opère que sur la Bretagne, ce qui lui permet de travailler dans de meilleures conditions en termes de permanence de service, de montée en compétences etc. L'adéquation entre la taille de la maille et la capacité à créer des équipes de taille suffisante doit être prise en compte.

Selon Jean-Pierre CREUX, les raisonnements consistant à démontrer que les unités sont trop petites et qu'il faut les agrandir conduisent à reconduire des organisations que l'on a tenté de mettre en place dans les années 70.

Le Président est d'avis que la comparaison entre l'organisation actuelle et celle des années 70 est difficile à opérer, les métiers ayant évolué.

Le nouveau scénario présenté conforte bien l'ancrage territorial avec les DR au niveau des collectivités locales, animées par le DT, ce dernier animant également les unités de sa maille.

Dominique LESEIGNEUR aimerait que soit exprimée la vraie raison de ce plan : lors de sa déclaration du mois de février, Didier LOMBARD a fait savoir que la croissance du chiffre d'affaires était en panne en France, d'où la nomination d'un responsable pays, Monsieur Louis-Pierre WENES, avec un objectif clairement affiché de réduction des coûts de la partie française jugés intolérable par le Groupe. La fusion des états-majors se traduira aussi par une baisse d'effectif (700 personnes) qui préfigure les 22 000 départs « volontaires » sur trois ans. Ces restructurations sont pour l'instant présentées de façon succincte, sans que l'accent soit mis sur les conséquences pratiques qui seront sévères pour les salariés.

Selon Dominique LESEIGNEUR, l'ancrage territorial, la réactivité, le professionnalisme ne sont que du « bla-bla » qui sert à enrober la présentation sans en dévoiler le véritable fond.

Le Président reconnaît que 700 personnes des Directions Régionales seront à redéployer, c'est-à-dire à orienter vers des activités à valeur ajoutée pour l'entreprise, pour éviter les doublons en termes de missions. En effet, cette dernière doit évoluer dans son activité (par exemple : création de fonctions au Techno centre à Paris) et tenir compte de la concurrence.

D'après Dominique LESEIGNEUR, la raison de tout ceci est que la France coûte cher en raison de son trop grand nombre de fonctionnaires, de personnel. Telles sont les vraies raisons ouvertement invoquées par les actionnaires de l'entreprise, auxquelles Didier LOMBARD a souhaité répondre en promettant le paiement des dividendes et la restructuration des unités non rentables. Selon Dominique LESEIGNEUR, on pourra bientôt parler de la « multinationale Orange » dont le Groupe France Télécom sera une des composantes.

Le Président rappelle que l'industrie mondiale des télécoms connaît des bouleversements.

Dominique LESEIGNEUR est d'avis que la haute Direction de l'entreprise anticipe d'ores et déjà des fusions à échelle internationale. Ceci correspond à une volonté politique.

Selon Guy JOURDEN, la réduction du nombre de personnes dans le Comité de Direction vise à faire de la place pour d'autres personnes dans le cadre d'une fusion.

Le Président réfute cette analyse.

Dominique LESEIGNEUR souligne l'importance, pour les élus du CE, de déceler rapidement les changements brutaux annoncés par la présentation du plan. Leur optique est en effet la sauvegarde de l'emploi et ils pensent que le secteur des télécoms est complètement bouleversé par la mise en concurrence et la transformation de France Télécom en société capitaliste depuis sa privatisation.

Le Président n'est pas de cet avis : la VOIP n'a rien à voir avec la privatisation.

Selon Dominique LESEIGNEUR, les télécoms sont un secteur totalement dérégulé dans lequel la loi du plus fort s'impose. Le CE pense que tout devrait être organisé différemment, dans l'intérêt des salariés et des usagers. La concurrence a des effets dévastateurs : il est

difficile de s'y retrouver dans la jungle des différents tarifs, la notion de service public n'existe plus et les clients se font abuser.

Le Président note le pessimisme d'une telle vision du monde.

Dominique LESEIGNEUR poursuit que de nombreux concitoyens déplorent aujourd'hui les dégâts du libéralisme.

Selon le Président, chacun peut, dans son acte de vie économique, contribuer au phénomène de mondialisation, en faisant par exemple ses achats chez certains libres-services hard discount.

Pour Thierry LE PAIH, les discussions qui ont lieu en CE n'ont pas pour but d'agir sur les bonnes ou mauvaises attitudes économiques des concitoyens mais pour constater que l'entreprise propose une énième réorganisation qui va toujours dans le même sens, à savoir la concentration, et jamais dans le sens de la création d'emplois pour améliorer la qualité des services. Au contraire, la réduction des effectifs entraînera une dégradation non seulement des conditions de travail pour les salariés, ce qui provoque l'inquiétude légitime du CE de la DR Bretagne, mais aussi des services rendus aux usagers qui ne s'y retrouvent plus.

Selon Bernard ELIOT, si les gens font leurs courses chez des distributeurs hard discount, c'est parce qu'il y a un problème de pouvoir d'achat en France. La stratégie actuelle de France Télécom est vouée à l'échec car l'entreprise veut concurrencer des entreprises mondialisées.

Le Président objecte que Free n'est pas une entreprise mondialisée : elle est détenue à 80 % par son propriétaire. Il reconnaît que ce débat est difficile mais une entreprise comme France Télécom ne peut pas se permettre de rester déconnectée des réalités économiques du monde dans lequel elle évolue.

Dominique LESEIGNEUR est d'avis qu'il faut répandre l'idée selon laquelle la communication (Internet, Mobile), qui est devenue un besoin social de masse, doit redevenir le plus rapidement possible au niveau mondial un bien public, soumis à un contrôle public, mettant ainsi fin à la concurrence qui nuit au développement des pays en voie de développement et creuse davantage l'écart entre le Nord et le Sud.

Le Président fait remarquer que tel n'est pas le rôle du CE de la DR Bretagne.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que les élus s'expriment ici suite à la présentation d'un projet national qui sous-entend des destructions d'emplois et des dégradations de toutes sortes.

Selon Guy JOURDEN, il est déplacé d'arguer du fait que la réorganisation permettrait de faire des économies de papier et ainsi de sauver des arbres.

Le Président s'inscrit en faux par rapport à une quelconque volonté de sa part de présenter les choses sous cet angle.

Pour Guy JOURDEN, tous les projets qui sont présentés s'inscrivent dans la même démarche (Next, Act, GPEC) consistant à faire croire qu'ils ont pour but d'améliorer le quotidien des salariés. Il faut cesser de se cacher derrière des mots et dire la vérité.

Le Président admet que quand une entreprise a une mission de service public dans un service d'Etat, elle obéit à d'autres règles que celles de France Télécom qui se trouve désormais dans un univers concurrentiel.

A propos des CE des Directions territoriales auxquels le Président a fait allusion, Guy JOURDEN cite le cas d'entreprises dans lesquelles ont été opérés des regroupements de Directions régionales et où la justice a tranché en faveur de la mise en place d'un CE par DR.

Le Président ne préjuge en rien de l'existence d'un ou de plusieurs CE. La justice jouera son rôle le cas échéant.

Guy JOURDEN souligne le refus du libéralisme constaté en France aujourd'hui à travers le référendum sur la Constitution européenne, les émeutes dans les banlieues, les manifestations contre le CPE.

Le Président ne remet pas en question cet état de fait. Il attire simplement l'attention sur le fait que dans une industrie en mouvement comme celle des télécoms, l'adaptation est la seule façon pour toute entreprise de perdurer. Il prend l'exemple des compagnies aériennes *low costs* qui ont entraîné la chute de certaines compagnies européennes.

Selon Dominique LESEIGNEUR, les transports aériens devraient, comme les moyens de communication, être aux mains de la puissance publique.

Daniel GILLARD cite les industries de sidérurgie et de textiles qui n'existent plus aujourd'hui.

Selon le Président, il paraît improbable qu'aucun des participants autour de cette table n'ait jamais d'acte d'achat contribuant à la mondialisation.

Alphonse QUIDU déplore le fait que le Président ait cité des exemples d'achat contribuant à la déréglementation, ce qui vise à culpabiliser tout le monde, accusant tout un chacun de profiter du système. Il est vrai que l'absence de réglementation du commerce mondial dans les pays pauvres contribue à les maintenir dans la misère. C'est la raison pour laquelle les élus du CE s'interrogent souvent sur les lieux dans lesquels sont effectuées certaines tâches dont la France a besoin, comme les centres d'appels. Alphonse QUIDU n'est pas opposé au fait de transférer certaines technologies pour permettre à ces pays d'avoir une activité au service de leurs usagers mais il refuse l'idée consistant à profiter de leur misère et il estime que les membres du CE ont le devoir d'alerter au Président sur la nécessité de réglementer le monde du travail pour que ce dernier fasse à son tour remonter ce point de vue à un niveau supérieur.

C'est bien un choix délibéré des politiques qui a mené France Télécom dans la position d'une société anonyme soumise à la concurrence où il se trouve aujourd'hui. Et chacun sait qu'il y aura toujours plus de concurrence. Pour avoir consulté les chiffres des appels depuis la suppression du 12, Alphonse QUIDU constate que seulement 10 % des appels sont transférés vers le 118711. Or, on peut se demander ce qu'a fait France Télécom réglementairement pour faire en sorte que le 12 perdure. Telles sont les remarques que le CE de la DR Bretagne peut faire à son modeste niveau, mais il ne s'agit pas pour autant de déculpabiliser les dirigeants de ce pays, qu'ils soient politiques ou d'entreprise, et de reporter la responsabilité sur l'utilisateur qui fait ses achats où on lui donne les moyens de les faire.

Même s'il partage tout ce qui s'est dit autour de cette table, Jean-Pierre CREUX a le sentiment que ces échanges se font en pure perte ; il ne s'agit pas de refaire le monde ici mais bien de se préoccuper de l'emploi à France Télécom demain qui, certes dépend de l'économie mondiale.

Par ailleurs, quand il sera question de s'intéresser au détail de la mise en œuvre de cette réorganisation, Jean-Pierre CREUX se demande qui se chargera de la présentation : la DR Bretagne à qui il ne reviendra pas de mettre en œuvre cette réorganisation ou une DT qui n'est pas structurée en matière d'IRP ?

Le Président ne connaît pas encore le nom du Directeur territorial.

Il se propose de présenter la carte des DT qui sont au nombre de 9 en France, avec chacune 2, 3, voire 4 CE. Les IRP ont vocation à se prolonger jusqu'à la fin de l'année, qui coïncide avec de nouvelles élections. Par ailleurs, le projet d'évolution de l'organisation sera présenté dans les 2 CE des DR Bretagne et Pays de Loire. En termes d'organisation, un Directeur territorial ou chef de projet sera nommé un jour qui décidera s'il mandate les Directeurs régionaux actuels pour présider les CE ou s'il les préside lui-même, mais c'est bien durant les deux CE que seront présentés les projets d'évolution.

Le Président poursuit sa présentation avec le chapitre 4.5 relatif à l'évolution de l'organisation UIC-URR ; il rappelle qu'aujourd'hui, il y a des unités réseaux Mobile qui travaillent sur un certain périmètre (7 en France) et des unités réseaux régionaux qui travaillent sur les périmètres des DR (1 URR par DR). Il a été décidé de rapprocher des unités réseaux Mobile Orange les pôles PPI (pôles planification programmation ingénierie) des URS ; les équipes qui contribuent à la construction du réseau structurant en URR ont également vocation à rejoindre l'unité de programmation. Enfin, il a été décidé de rapprocher les équipes d'intervention des UIC et des URR pour créer des unités d'intervention sur les périmètres des régions actuelles. C'est donc dans le cadre des CE de la DR Bretagne et de la DR Pays de Loire que se construiront les unités pour l'instant appelées UI. Lorsque le CE avancera dans le processus d'information/consultation, des éléments plus précis permettront d'expliquer comment s'organiserait une UI sur un territoire. Le CE de la DR Bretagne sera donc consulté sur la déclinaison régionale de la création de cette UI dont l'état-major sera à Rennes ; il conviendra alors de regarder comment organiser, sur le territoire de la DR Bretagne, la construction de l'UI et le rapprochement des équipes programmation et conception réseaux structurants (UP : unité de programmation).

En réponse à Dominique LESEIGNEUR, le Président précise que les UI seront au nombre de 27 et les UP au nombre de 7 ; elles s'appuieront sur les territoires des centres Orange actuels. Il y a aujourd'hui un centre Orange dont le siège est à Donges et autour duquel sera construite l'unité de programmation du réseau Mobile et Fixe. Les UP auront vocation à porter la politique de conception et de programmation de tous les réseaux (Fixe, Mobile et Internet) sur leur territoire de responsabilité et les UI seront dédiées à l'exploitation, à la maintenance et à la construction opérationnelle des réseaux sur le territoire de Directions régionales (l'UI Bretagne travaillera sur les activités aujourd'hui portées par l'UIC et l'URR).

Joël BARBU constate que l'on assiste ici à un transfert du pouvoir de décision d'investissement de l'UI vers l'UP. Il en déduit que tous les coûts d'investissement décidés en URR seront transférés dans cette unité.

Le Président répond par l'affirmative. La programmation interviendra au niveau des UP par lesquelles seront portés les Capex. L'UI ne sera qu'un centre de coûts et d'exploitation.

Jean-Pierre CREUX se demande si l'on n'a pas créé ainsi le Réseau des Télécommunications de France.

Le Président explique que la volonté de l'entreprise n'est pas de séparer le réseau des services et de créer un modèle de type RTE (EDF) ou RFF (SNCF). En effet, dans le domaine économique des télécoms, la propriété d'un réseau est l'élément déterminant de son activité. Toute séparation du réseau des services fragiliserait donc France Télécom. Dans l'organisation actuelle, le réseau dépend donc d'une Direction France, les UI dépendant des Directions territoriales.

Jean-Pierre CREUX émet des doutes quant à cette affirmation. En effet, si cette séparation intervenait, elle ne serait pas uniquement le fait de France Télécom. Par ailleurs, les propos

de Louis-Pierre WENES et de Guy-Patrick CHEROUVRIER le laissent sceptique étant donné qu'à plusieurs reprises, ces derniers ont exprimé des affirmations qui ne se sont pas avérées par la suite.

Le Président fait remarquer qu'aucun opérateur de télécoms dans le monde n'a pas son propre réseau. Par ailleurs, la vocation de cette organisation n'est pas d'éloigner le réseau, bien au contraire, puisque le réseau est complètement intégré au niveau de la France.

Guy JOURDEN soulève le problème de la surcapacité dans tous les réseaux qui conduit tous les groupes à essayer de faire des économies.

Le Président lui fait remarquer que les DSP (Délégations de Service Public) avec les collectivités locales constituent le principal danger pour France Télécom. En effet, une DSP revient à créer un réseau concurrent de France Télécom. Il prend l'exemple de Conseils généraux et de Mairies, notamment celles de Quimper et de Lorient, qui ont pour objectif de créer un réseau superposé de France Télécom dans le but de concurrencer l'opérateur pour faire baisser les coûts.

Dominique LESEIGNEUR ne voit là rien d'étonnant étant donné que France Télécom se comporte désormais comme une entreprise capitaliste. En effet, cette dernière a renoncé à la particularité qui consistait à avoir une mission de service public.

Le Président lui fait remarquer que ce n'est pas France Télécom qui a fait les lois en ce sens.

Selon Dominique LESEIGNEUR, la haute Direction de France Télécom était partie prenante il y a 20 ans pour contribuer au démantèlement de l'entreprise. On a assisté à une dérégulation complète qui n'est pas le fait des collectivités publiques et le profil adopté par France Télécom n'est plus celui d'un service public.

Le Président informe qu'il ne se passe pas un mois sans qu'il rencontre une collectivité locale pour tenter de la convaincre de ne pas faire de DSP.

Thierry LELIEVRE doute que France Télécom se batte toujours pour participer aux effacements de réseaux comme c'était le cas auparavant.

Le Président certifie que l'entreprise tend à y revenir.

Selon Guy JOURDEN, on assiste à un véritable gaspillage des réseaux.

Le Président lui demande à quel niveau se situe le gaspillage lorsque les collectivités locales font une DSP dans le but de superposer un réseau à celui de France Télécom. Or, toutes les collectivités de France, toutes tendances confondues, agissent ainsi. De plus, la France est un des pays du monde où il y a le plus de DSP, suite à la demande des collectivités d'avoir la capacité à construire des réseaux. On ne peut pas reprocher à France Télécom une décision qui a été votée au Parlement.

Alphonse QUIDU fait remarquer que le CE n'est pas favorable aux DSP, pas plus qu'il ne l'est au fait que ceux qui ont voté les privatisations fassent des réseaux publics locaux payés par les financements publics et l'impôt local. A cet égard, il demande au Président de préciser en quoi consiste la demande de la Ville de Rennes relative à la création de services modernes dans une zone.

Le Président déclare que le maire de Rennes projette de créer une DSP visant à concurrencer France Télécom. Le Président a fait savoir aux élus de Rennes Métropole qu'il était prêt à aller plus loin en termes d'investissements pour éviter que la Ville de Rennes

fasse une DSP concurrente de France Télécom ; il n'a pas été écouté. Par ailleurs, la Ville de Rennes veut créer une zone en fibres optiques dont le périmètre reste à définir ; la technologie est en période de test au sein de France Télécom ; au terme de celle-ci le Président a signifié au maire de Rennes que sa Ville pourrait faire partie des villes équipées. Cependant, les villes retenues se trouvent plutôt en région parisienne pour concurrencer Cité Fibres.

Le Président rappelle par ailleurs que la DR Bretagne a récemment modernisé le réseau câblé de la Ville de Rennes à ses frais. Or, son projet en termes de phasing n'était pas exactement celui de la Direction de France Télécom. Le contact avec la Ville de Rennes est maintenu mais il est difficile d'en dire plus pour le moment.

Alphonse QUIDU rejoint la Direction sur le fait qu'il convient de mettre les vrais responsables devant leurs responsabilités. Ces derniers ont cassé quelque chose qui fonctionnait, avant de refinancer, avec de l'argent public, des réseaux locaux qui exerceront une concurrence déloyale entre eux – il est question de proposer un accès de 30 € par an avec du Fixe et de l'Internet. En revanche, on est loin d'atteindre l'égalité d'accès entre les abonnés des villes et ceux des campagnes.

Le Président attire l'attention sur le fait que si les collectivités fournissent pour 30 € l'année, un service que France Télécom fait payer 30 € par mois, ce dernier peut se préparer à mettre la clé sous la porte. Il met l'accent sur le paradoxe qu'il y aurait à ce que l'argent public subventionne la fin de l'activité de France Télécom.

Alphonse QUIDU souligne de ce fait l'importance de parler de la péréquation tarifaire.

Michel LE BRIGANT fait remarquer que la situation est la même en Pays de Cornouaille où les politiques, toutes tendances confondues, n'ont pas tenu compte des arguments relatifs au refus des mini-réseaux, pas plus que de ceux déployés par France Télécom.

Guy JOURDEN considère que certains opérateurs veulent se faire construire des réseaux grâce à de l'argent public.

Le Président précise que tel est bien l'objet d'une DSP. Il est satisfait que ce débat ait pu avoir lieu aujourd'hui car il convient d'ouvrir les yeux sur les réalités économiques actuelles du pays.

Guy JOURDEN rappelle qu'à une époque, l'ouverture à la concurrence et au capital était présentée comme la panacée.

Le Président insiste sur le fait qu'aucun Etat d'Europe n'a le monopole des télécoms.

Alphonse QUIDU est d'avis que l'on a réussi à faire de France Télécom une entreprise de services, ce qui sous-entend la séparation du support, dans un contexte extrême de financement public de ce dernier pour des entreprises de services. Seuls les actionnaires majoritaires tirent leur épingle du jeu, les usagers se contentant de payer. Tel est le résultat de la transformation de la société qui s'est déroulée au cours des 25 dernières années où l'on a voulu reproduire, en France, le libéralisme qui avait cours aux Etats-Unis. Le territoire français a ainsi été partagé en zones riches et en zones pauvres. La question est de savoir si chacun pourra prétendre aux mêmes droits, au même système d'éducation etc.

Guy JOURDEN se demande comment seront déterminés les tarifs une fois que tout le monde aura la voix sur IP.

Le Président répond que d'une part, la voix sur IP n'a pas été inventée par France Télécom et que d'autre part, le consommateur d'aujourd'hui cherche avant tout le meilleur prix, d'où l'importance pour France Télécom d'axer ses efforts sur la qualité de services.

Le Président poursuit sa présentation du document avec la question du plan de professionnalisation. Les Ecoles métiers ont été abordées au dernier CE. En ce qui concerne les mesures d'accompagnement RH, l'Espace Développement (projet Act) a été créé pour les salariés en redéploiement. Ce dernier comporte des points de contacts permanents à Rennes, Quimper, Angers, Nantes et un certain nombre de points d'accueil temporaires. Les conseillers mobilité aideront les salariés en redéploiement à exprimer leurs souhaits, contraintes et à examiner, dans le portefeuille de postes à pourvoir, les possibilités d'emploi dans le bassin d'emploi ou en dehors de ce dernier. A cet égard, le Président rappelle que le bassin d'emploi des cadres supérieurs est le bassin d'emploi national.

Dominique LESEIGNEUR demande si les référentiels de compétences indiqués à la page 30 du document existent ou s'ils restent à créer.

Mario PETRICOLA explique que certains référentiels de compétences sont en cours de construction et sont élaborés par grande filière de métier. Il rappelle que lorsque des éléments plus précis seront disponibles, ils seront présentés devant la Commission Formation.

Le Président ajoute qu'en ce qui concerne les mesures d'accompagnement, l'entreprise est régie par la DG 40. Si toutefois l'accord GPEC (Gestion de l'Emploi et des Compétences) est signé, il s'appliquera.

Michel LE BRIGANT note que la DT Ouest compte 7 600 personnes. Il suppose que les CFC n'y sont pas inclus.

Le Président le confirme.

Le Président rappelle que les incidences de la réorganisation sur les IRP seront nulles : les projets seront présentés dans les CE des DR de la Maille Ouest-Atlantique. Le nouveau contexte des IRP sera mis en œuvre après les prochaines élections.

En termes de calendrier, ce projet a démarré le 29 mars 2006 par une information/consultation au CCE, sa date cible de mise en œuvre étant le 1<sup>er</sup> juillet 2006.

Jean-Pierre CREUX formule le vœu que la Direction de France Télécom ait la sagesse de retirer ce projet de réorganisation.

Thierry LELIEVRE demande quand interviendra la déclinaison régionale du projet.

Le Président répond que celle-ci dépendra du CCE. Il se propose de présenter un point d'avancement du projet à chaque CE.

Thierry LE PAIH suppose que les responsables d'équipes qui présentent la déclinaison locale du projet en termes de fusion URR/UIC se trompent.

Le Président répond par l'affirmative.

Il est décidé que Guy JOURDEN prenne la présidence du groupe de travail sur les IRP dont les modalités seront définies la semaine prochaine.

La séance est levée à 18 heures.

Le Secrétaire  
Bernard ELIOT



# **ANNEXES**

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

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

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

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

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

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

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

Ce sont principalement :

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

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

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

Le personnel constate qu'une fois de plus France Telecom lui demande d'accepter des contraintes fortes supplémentaires sans évoquer des compensations en matière de réduction du temps de travail et financière.

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

### Rappel sur les horaires de quelques services :

1013-1015 : 35h et 13 JTL

1014 brigades : 35h et 13 JTL

HLR/HLE mixte/brigade 34h30 et 13,5 JTL

12/712 : 35h et 9 JTL

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

#### EN MATIERE D'ORGANISATION ET DE TEMPS DE TRAVAIL

- Le maintien des roues actuelles au moins jusqu'à la fin de l'année et une véritable négociation sur leur modification.
- Une réduction du temps de travail : 34h/semaine et 13 JTL
- *Le maintien du travail 2 samedis sur 5*
- Le respect de l'accord OARTT 50% de congé pendant les vacances scolaires par l'embauche de jeunes (enfants d'agents) pendant l'été.
- Une activité 118 711 sur le plateau ( 5 à 10 emplois)
- L'abandon de l'activité sondage

#### EN MATIERE DE MANAGEMENT

- Le personnel considérant que son travail comporte déjà suffisamment de contraintes exige un nouveau type de management.
- Il demande notamment :
- L'arrêt des pressions managériales et le respect des agents
- Un accès facilité à Intranoo en dehors des temps de pause
- Une prise de JTL facilitée.

#### EN MATIERE DE FORMATION

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

EN MATIERE DE DEMENAGEMENT  
ET DE CHANGEMENT D'ACTIVITE

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

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

Le personnel demande :

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

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

Le maintien des tickets restaurants

L'aménagement des cantines sur le site de Créac'h Gwenn

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

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

*ANNEXE*

PROJET « PAGES JAUNES » SUR QUIMPER

Inquiétudes du personnel :

- Fortes exigences de Pages Jaunes en terme d'efficacité, de rapidité : pas d'attente au 118 008.
- Temporisation à 3 secondes entre 2 appels ( 5s au 12/712 c'est déjà beaucoup !)
- Accueil oral du client, plus d'Assistance Vocale ( message pré-enregistré comme actuellement au 12/712) d'où fatigue au bout de 300 appels en fin de journée !!!
- Travail 1 samedi sur 2 ( actuellement 2 samedis sur 5)

- Plus de dimanches ( actuellement environ 1 sur 7)
- Amplitude horaire 6h à 24h 7j/7 - 6h trop tôt – actuellement 7H-21h et appel à volontaires entre 21h et 24h
- Encore plus d'après midi – actuellement il y en a déjà suffisamment parfois 2 à 3 après-midi de rang
- Plan de dialogue draconien – le plan de dialogue avec le client doit être respecté à la lettre
- Problème de la division du personnel : sur les 58 agents, 38 agents seraient retenus pour travailler pour les pages jaunes et les 20 autres pour le 118 711 ( très peu de publicité faite par FT sur ce numéro !!)
- Le manager du Centre de Quimper choisit seul les agents retenus pour les Pages Jaunes. Pas de transparence sur les critères.
- Quel avenir pour les 20 agents du 118 711 ? inquiétude des agents sur la pérennité de leur activité compte tenu du peu de publicité faite pour ce numéro.
- Pas de présentation et de proposition de roues horaire pour les Pages Jaunes.
- Déménagement à Créach Gwen : comment les agents et le CHSCT sont-ils consultés. Quelle prise en charge par FT ?
- Activité sondage quel avenir ? actuellement environ une trentaine d'agents désignés par le manager pour faire cette activité. Cette activité qui rebute la plupart des agents sera t-elle conservée ?
- Prise des congés : si les agents sont séparés en 2 groupes ( 38 pour pages jaunes et 20 pour le 118 711) il risque d'y avoir des difficultés à prendre des congés surtout en été. Un renfort est il prévu pour cette période ?

Questions du groupe de travail mandaté par le CE :

Quel est le nombre d'appel moyen par heure et par jour exigé par Pages Jaunes ?

Quel est le délai moyen de conversation ?

Quel est le délai moyen d'un renseignement Pages Jaunes ?, du 712, du 12 ?

Pourquoi l'Assistance Vocale ne peut elle pas être maintenue ?

Quelle compensation au regard des efforts demandés aux opérateurs « Pages Jaunes » : tempo 3 s, pas d'AVO, horaires 6h-24h, + de samedis, d'après midi, de dimanches ... ? réduction du temps de travail en JTL ? en diminution de la durée de la vacation ? en reconnaissance par des promotions ?

Peut on avoir rapidement une copie du cahier des charges Pages Jaunes ?

Pouvez vous nous communiquer pour les plateaux FT sous traitant de l'activité Pages Jaunes : le nombre moyen d'appel servis par opérateur et par jour, le délai moyen de conversation, la durée moyenne d'un renseignement, le délai d'attente moyen.

**ANNEXE 2**



### **Déclaration CFDT au Comité d'établissement de la Direction Régionale de Bretagne du 7 avril 2006**

La réorganisation annoncée au CCE le 29 mars succède aux précédentes. Pourquoi cet énième bouleversement, les autres auraient-elles été un échec ? Certaines, pour ne pas dire toutes voulaient mettre le client « au centre », améliorer la réactivité, professionnaliser les salariés, faire de France Télécom l'entreprise de services de référence... Certaines faisaient même le pari de l'intelligence du terrain en donnant plus d'autonomie aux structures de terrain.

Hormis ce dernier point qui semble-t-il est banni pour longtemps dans cette entreprise, la réorganisation qui nous occupe aujourd'hui s'appuie sur les mêmes arguments. Alors que cherche France Télécom ?

Améliorer la réactivité ?

- **Pourquoi alors éloigner les décisions du terrain, faire du centralisme un dogme ?**
- **Pourquoi créer ces Directions centralisées ?**
- **Pourquoi créer des Directions territoriales ?**
- **Pourquoi retirer le reste d'autonomie aux Directions Régionales ?**
- **Pourquoi fusionner les équipes d'intervention des UIC URR ?**
- **Pourquoi créer ces Unités de pilotage du réseau ?**

A l'évidence l'éloignement des décisions du terrain en ramenant tous les pouvoirs vers les Directions métiers ne va pas améliorer la réactivité au quotidien, elle ne permettra que d'instituer un contrôle parisien, quasi quotidien, de l'application des processus et des consignes données en haut lieu.

Les 3 nouvelles Directions :

- Pilotage Commercial
- Communication Commerciale et Sponsoring
- Portail

vont renforcer ce centralisme.

La création des Directions Territoriales qui reprennent les rôles des DR actuelles qui ne feront qu'augmenter le champ géographique des bassins d'emploi. Les Directions Régionales quant à elle maintenues mais cantonnées dans un rôle de représentation auprès des administrations territoriales, elles seront de plus dépendantes hiérarchiquement des DT. Les nouvelles unités d'intervention, rassemblant les UIC et les équipes d'intervention des URR, gigantesques, voire mégalomaniaques qui deviendront difficilement managables, où les relations de travail seront de moins en moins personnalisées Comment alors, pour le salarié, traiter la relation client en la personnalisant alors qu'il sera lui-même traité comme un numéro ? Des unités de pilotage du réseau rassemblant les équipes de conception du réseau de l'URR, les URS, les Unités réseau Orange, n'est ce pas enfoncer un coin

visant à une séparation juridique de l'exploitation et du réseau structurant. France Télécom devenant ainsi un opérateur comme un autre ?

Plus que d'apporter des réponses pour améliorer la qualité de service, mieux résister à la concurrence, être plus réactifs, cette réorganisation pose des questions.

Pour la CFDT ce chambardement relève plus du jeu des chaises musicales que de la volonté de progresser vers l'opérateur intégré, vers la société de services de référence. C'est le mode opératoire de la suppression des 22000 emplois...

Une fois de plus les salariés, cadres et non cadres, vont faire les frais de la manœuvre :

- **Combien vont devoir changer de métier ?**
- **Combien vont devoir quitter leur région ?**
- **Combien vont devoir quitter France Télécom ?**

Pour la CFDT, les indicateurs financiers sont l'unique motivation de cette restructuration, le client est oublié et ne sert que de prétexte à une vaste entreprise de déstabilisation de la cohésion sociale de notre entreprise.

En faisant des Directions métiers les véritables pilotes de FT on se trompe de cible. Cette erreur est-elle involontaire ? Est-ce à partir des métiers que FT doit s'organiser ? Doit-on faire passer les clients et leurs besoins par le filtre des métiers ? Ne devrait-on pas faire l'inverse en construisant FT à partir des clients, en adaptant les compétences par la formation à leurs besoins ? Ne devrait-on pas écouter les salariés, véritables spécialistes de la relation client, des technologies à mettre en œuvre pour mieux satisfaire nos clients ?

La CFDT s'oppose à cette réorganisation parce qu'elle est dangereuse pour l'entreprise, qu'elle rabaisse le salarié de citoyen responsable à une simple variable d'ajustement.

La CFDT soutiendra les salariés pour faire de France Télécom une entreprise de services exemplaire et citoyenne, qui garantisse l'emploi et le progrès social dans ce pays.