

# Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 13 décembre 2005

## **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 FEREOL (CGT)  
Daniel GILLARD (CGT)  
Martine GUENEUGUES (CGT)  
Dominique LESEIGNEUR (SUD)  
Isabelle MANCEL FLOC (SUD)  
Thierry LELIEVRE Trésorier (SUD)  
Bertrand CUVELIER (SUD)  
Alain LUCAS (SUD)  
Michel FILLION (CFDT)  
Joël BARBU (CFDT) en remplacement de Jean Pierre CREUX

#### ***Membres suppléants:***

Sylvie HENRY (CGT)  
Claude ROGER (CGT)  
Fabrice JOLYS (CGT)  
Patrick LE GAC (CGT)  
Christian JACQ (CGT)  
Yolande GUERIN (SUD)  
Christian FOURNIER (SUD)  
Claude BARGAIN (SUD)  
Jean Luc PIOGER (SUD)  
Bernard LE MEHAUTE (CFDT) Secrétaire-adjoint

#### ***Représentants syndicaux:***

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

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 13 décembre 2005 de 11 h 10 à 18 h 20 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV des séances des 10 et 17 novembre 2005
- 2) Proposition de calendrier 2006 des séances du CE
- 3) *Proposition de résolution du CE* sur l'embauche d'un salarié
- 4) Point trimestriel sur la trésorerie et *proposition de résolution* sur les modalités de remboursement des membres du CE (reporté au CE du 20 décembre)
- 5) *Demande d'avis* du CE sur la mise en place du Service de Santé au Travail
- 6) *Engagement du processus d'information/consultation* sur l'évolution de la gestion du service client en AVSC
- 7) *Engagement du processus d'information/consultation* sur AC-Home Résidentiels : volet intégration (1014/114)
- 8) *Information* AC-Home Professionnels : volet mutualisation (mise en réseau des 1016 Bretagne et Pays de Loire) et différenciation
- 9) *Information* du CE sur les bilans HSCT de la DR Bretagne
- 10) Point trimestriel Marchés/Activités (reporté au CE du 20 décembre)
- 11) Suivi des travaux de commissions (reporté au CE du 20 décembre)
  - a. Commission ASC
  - b. Commission logement
  - c. Commission économique

\*\*\*\*\*

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

Bernard ELIOT indique que les titulaires de la délégation CGT présents sont : Mme GUENEUGUES, MM. ELIOT, JOURDEN, GILLARD et FEREOL. Les suppléants présents pour la délégation CGT sont Mmes HENRY et ROGER et MM. JOLYS, JACQ et LE GAC. M. QUIDU, représentant syndical CGT est également présent. Pour la délégation SUD sont présents, pour les titulaires : Mme MANCEL-FLOC et MM. CUVELIER, LELIEVRE, LESEIGNEUR et LUCAS et pour les suppléants, Mme GUERIN, MM. BARGAIN, FOURNIER et PIOGER. Mme DELEN, représentante syndicale SUD est présente en remplacement de M. LE PAIH. Pour la délégation CFDT sont présents, pour les titulaires, MM. FILLION et BARBU (en remplacement de M. CREUX), pour les suppléants : M. LE MEHAUTE. M. LE BRIGANT, représentant syndical CFDT est présent. M. MARTIN, représentant syndical FO, et M. GOUEDARD, représentant syndical UNSA, sont également présents.

Avant d'aborder le premier point de l'ordre du jour, Bernard ELIOT souhaite mettre aux voix la présente proposition de déclaration préalable :

*« Les représentants du personnel du CE France Télécom Bretagne, réunis en session le 13 décembre 2005, exigent le retrait pur et simple du projet de décision concernant l'aménagement du dispositif des astreintes que la Direction générale de France Télécom entend imposer de manière unilatérale et arbitraire à l'ensemble du personnel susceptible d'intervenir dans le cadre de ce système.*

*Les représentants du personnel exigent la réouverture de véritables négociations qui prennent en compte tous les aspects des contraintes liées à la continuité du service public, notamment en termes de conditions de travail du personnel et de juste compensation. Aucune question ne doit faire l'objet de tabou, particulièrement les emplois qui font cruellement défaut dans de très nombreux services à France Télécom. La Direction générale doit accepter d'entendre les revendications du personnel et se mettre autour de la table pour négocier sur la base de celles exprimées notamment lors de la journée de grève unitaire du 6 décembre dernier. »*

*Cette proposition de déclaration préalable est adoptée à l'unanimité.*

Le Président rappelle que ce projet n'a rien de nouveau au niveau du CCE puisque la question y a été examinée à de nombreuses reprises. Cette réglementation date du début des années 80 et il était devenu nécessaire de l'adapter aux nouvelles contraintes imposées par le Code du Travail et le fait que l'entreprise soit devenue une société anonyme. Les équipes de la DRSA ont donc présenté un nouveau dispositif d'astreinte qui a été présenté plusieurs fois en CCE et qui a même été proposé sous forme d'accord au niveau des DS centraux. Aucun accord n'ayant été trouvé, l'entreprise a pris une décision unilatérale et la met en oeuvre.

Il appartient désormais aux Directions Régionales de décliner cette politique nationale et il a été demandé aux DUO des deux unités concernées (l'URR et l'UIC) d'adapter les dispositions à l'échelle régionale pour une mise en application dans le courant du 1er trimestre 2006 du volet « organisation » de ce nouveau dispositif d'astreinte, étant entendu que le volet « compensation » obéira, lui, à une règle purement nationale. Les DUO ont notamment proposé la création de groupes de réflexion locaux chargés d'étudier la manière de mettre en oeuvre ces recommandations nationales au plan local.

Guy JOURDEN prend l'hypothèse où les agents désignés manifesteraient leur mécontentement en se mettant en grève : que fera alors l'entreprise ?

Le Président répond qu'elle procédera alors par désignation.

Bernard ELIOT précise que cette question n'a été étudiée qu'à l'occasion d'un seul CCE, au cours duquel les élus ont refusé de rendre leur avis.

Le Président indique que pour ce qui est de la DR Bretagne, l'idée est bien d'associer les représentants du personnel à la mise en place de ce nouveau dispositif. Le Président fait état de menace de boycott des groupes de travail qui vont être installés. Il estime qu'une telle démarche serait dommageable, considérant qu'il vaut mieux que le personnel soit associé aux modalités de cette mise en oeuvre.

Dominique LESEIGNEUR informe qu'il a, lui aussi, une déclaration préalable à formuler :

*« Le personnel FT de l'agglomération de Saint-Brieuc, utilisateur des prestations du RIA, estime que le débat sur la restauration à Saint-Brieuc n'est pas clos. Lors d'une rencontre récente avec les représentants syndicaux, le Conseil Général des Côtes-d'Armor nous a confirmé que le dossier pourrait être traité différemment. Nous demandons donc que les négociations soient réouvertes et que le sujet soit re-débatu lors d'un prochain CE. »*

Bertrand CUVELIER précise que c'est à l'occasion d'une rencontre avec Monsieur Pierrick PERRIN, Vice-Président du Conseil Général, que ce dernier a indiqué que le Département restait encore ouvert à la discussion.

Le Président explique qu'il a lui-même rencontré Monsieur PERRIN récemment et qu'à aucun moment il n'a été question du RIA 22 de Saint-Brieuc. Il y a donc manifestement un problème de communication interne au sein du Conseil Général dans cette affaire mais si tel doit être le vœu du CE, il reprendra contact avec Monsieur PERRIN pour étudier leurs propositions.

### **Point 1 - Approbation du PV des séances du 10 et 17 novembre 2005**

Le Président demande si le procès-verbal de la séance du 10 novembre appelle des remarques.

Mario PETRICOLA indique tout d'abord qu'en page 2, il avait fait savoir que la participation à l'arbre de Noël sur les sites était une question d'organisation de service. En page 10 ensuite, il convient de lire que la formation n'a pas toujours été perçue « **comme une ardente obligation par l'entreprise** » (et non pas « *comme une obligation de l'entreprise* »). A la page 19, l'organisme collecteur agréé est l'**AUVICOM** (et non pas « *OVICOM* »). En page 21, le prénom de Monsieur LE GAC est Patrick et non Pierrick. Sur la page 24 enfin, pour l'élaboration du PIDC, il serait plus juste de dire que le salarié « **saisira** » (au futur) lui-même ses besoins car tel n'est pas encore le cas aujourd'hui.

Toujours sur le PV du 10 novembre, Alphonse QUIDU souhaiterait qu'un passage de la page 8 puisse être reformulé de cette façon : « *Enfin il conviendra de se demander si les journées agences doivent être considérées comme de la formation. Elles constituent plutôt une opération de communication de l'entreprise. Il est fort probable qu'à la sortie d'une telle journée, les agents n'auront pas énormément progressé sur leurs compétences et leur qualification en comparaison du résultat suite à une journée de formation.* »

Le Président propose que le Secrétaire réécoute l'enregistrement pour savoir si cette formulation correspond à ce qui a été dit ce jour-là.

Alphonse QUIDU poursuit avec la page 25. En lieu et place du paragraphe commençant par « *Quitte à former des gens etc.* », cette formulation correspondra certainement mieux à ce qui a été dit : « **Sans en vouloir aux agents en CDD ou intérimaires présents dans les services, il serait préférable de former en priorité ceux qui ne sont pas sur des sièges éjectables** ».

Le Président réitère sa remarque antérieure et propose de passer au vote.

*Le procès-verbal de la séance du 10 novembre 2005 est approuvé à l'unanimité.*

Sur le PV du 17 novembre, Bernard ELIOT propose d'enregistrer les demandes de corrections et de valider le procès-verbal lors de la prochaine séance.

En page 17, Claude ROGER indique que c'est elle (et non pas Isabelle DANIEL) qui a demandé si le 712 allait rester sur le site de Crimée.

Alain LUCAS note qu'en page 11, une intervention à propos des locaux de Vannes lui a sans doute été attribuée à tort.

Bernard ELIOT indique que l'erreur a d'ores et déjà été corrigée.

Le Président constate que ce PV n'appelle pas d'autres remarques, sachant que les quelques modifications qu'il aura lui-même à apporter ne portent que sur de menus points de détail.

Avant de passer au second point de l'ordre du jour, Mario PETRICOLA souhaiterait apporter un certain nombre de réponses à des questions posées lors de la dernière séance. Sur le régime de prévoyance des CDI à temps partiel tout d'abord, l'accord sur la CCNT ne prévoit pas de jours de carence, c'est-à-dire que les dispositions seront applicables à compter du premier jour d'absence. S'agissant ensuite de l'ancienneté, l'article 4.3-1 du chapitre III de l'accord CCNT précise bien qu'il doit exister ici une ancienneté minimale de six mois.

La seconde série de questions portait sur la formation. Des fiches techniques concernant la VAE ou le DIF vont être distribuées aux élus et aux différentes unités. Les éléments liés à la formation feront l'objet d'une communication à partir des supports habituels que sont le *Net DR Bretagne*, le *Connect Bretagne*, le *Connect Flash* ainsi qu'une communication orale. Un lien va être également créé afin de permettre aux salariés d'accéder à toutes ces informations via l'Intranet.

Isabelle MANCEL-FLOC propose d'attendre le prochain CE pour généraliser la diffusion de ces fiches, afin que les élus prennent connaissance de leur contenu.

Enfin, Mario PETRICOLA indique que chacun des salariés sous contrat recevra un état de sa situation au regard du droit individuel à la formation.

S'agissant justement de l'information sur Intranoo, Thierry LELIEVRE demande quand sera t'il possible de trouver le bilan social de la DR Bretagne pour 2004.

Le Président pense qu'un lien pourra effectivement être créé sur Intranoo à cet effet.

Guy JOURDEN rappelle qu'il avait posé une question sur les effectifs de l'AT-Home.

Le Président répond qu'il a justement apporté toutes les informations nécessaires, qui pourront être portées en annexe de ce procès-verbal (voir document joint : « *Effectifs AT-Home Ouest au 1<sup>er</sup> janvier 2006* »).

Il précise simplement que pour le cas de Quimper, les 21 personnes répertoriées se rapportent au rattachement de l'activité qui assure le pilotage national de tous les flux nationaux (multiservices, flux nationaux 1013/1015 et des AVS) hors 12/712 et Orange. Cette équipe était rattachée pour ordre à la DR mais il a été décidé au niveau national de transférer l'activité de la DVRC vers la DS (Direction de Service) et ce sur un strict plan budgétaire. Les effectifs seront donc comptabilisés dans l'AT-Home au lieu de figurer dans la DRMP.

Michel LE BRIGANT considère que cette décision aura toutefois des incidences en matière d'IRP.

Le Président ne rejoint pas ce point de vue. Il s'agit là d'un simple rattachement budgétaire. Les salariés ne changent ni de bureaux, ni de collègues, ni d'activité et les représentants du personnel conservent leur mandat. Un courrier sera d'ailleurs envoyé à l'élu qui fait partie de cette équipe.

Fabrice JOLYS rappelle qu'une question restait en suspens sur la possibilité pour les stagiaires AFPA présents sur le plateau Mobicarte de bénéficier de la formation Cœur.

Le Président indique qu'il va faire vérifier ce point et qu'il apportera une réponse le 20 décembre prochain.

## **Point 2 – Proposition de calendrier 2006 des séances du CE**

Le Président rappelle qu'une proposition de calendrier a été élaborée en concertation avec les membres du Bureau où figurent toutes les dates des CE et des CCE pour l'année 2006. Il s'avère toutefois qu'une réunion de DR est programmée pour le 22 juin. Par conséquent, ou bien la séance prévue ce jour-là pourra être présidée par Mario PETRICOLA, ou bien il conviendra de la reporter au jeudi suivant, c'est-à-dire le 29 juin 2006.

Daniel GILLARD pense qu'en s'y prenant six mois à l'avance, un changement de date comme celui-là ne posera pas de réel problème. En revanche, il serait beaucoup plus intéressant d'établir un planning de tous les points devant être obligatoirement abordés avant telle ou telle date.

Le Président répond qu'un document est en cours d'élaboration et sera envoyé par mail avant le 26 décembre.

## **Point 3 – Proposition de résolution du CE sur l'embauche d'un salarié**

Bernard ELIOT explique qu'avec la montée en charge de l'activité du Comité d'Etablissement, tant sur le fonctionnement du CE que sur les ASC, l'embauche d'un(e) assistant(e) est devenue absolument nécessaire. Le Bureau du Comité d'Etablissement propose donc au CE d'entreprendre les démarches pour embaucher dans les tous prochains mois (c'est-à-dire pour le 1<sup>er</sup> février ou au plus tard le 1<sup>er</sup> mars) un(e) salarié(e). Après échange entre le Bureau du CE et son comptable, le cabinet SogexCube, il est envisagé un recrutement sur un poste d'assistant(e) administratif(ve) se référant à la Convention Collective Nationale des Télécommunications ou à celle du tourisme social et dont le groupe d'emploi dans la CCNT serait *a priori* la catégorie D. Cette embauche s'opérera soit par candidature spontanée auprès du CE, soit par annonce auprès de l'ANPE pour une première présélection.

Le Bureau propose donc de mettre aux voix la résolution suivante :

*« Le Comité d'Etablissement de France Télécom Bretagne réuni le 13 décembre 2005 mandate le Bureau du Comité d'Etablissement et le président de la Commission ASC afin de lancer la procédure de recrutement d'un(e) assistant(e) administratif(ve), cette procédure intégrant notamment :*

- *l'élaboration de la fiche de poste ;*
- *le choix de la convention collective de référence ;*
- *le choix du niveau de classification ;*
- *la conduite des entretiens d'embauches.*

*Bien entendu, le CE sera informé de l'avancement du dossier et décidera en dernier ressort du recrutement. »*

Bernard ELIOT ajoute que l'objectif sera, bien évidemment, d'embaucher un salarié en contrat à durée indéterminée et à temps complet.

*La résolution est adoptée à l'unanimité.*

Bernard ELIOT indique qu'une fois le recrutement opéré, il s'agira de régler avec la DR un certain nombre de détails pratiques sur les locaux, les accès, la restauration etc.

Par ailleurs, Thierry LELIEVRE propose de reporter le point sur la trésorerie à la semaine prochaine car on pourra disposer alors des chiffres de l'Arbre de Noël.

### **Point 5 – Demande d'avis du CE sur la mise en place du Service de Santé au Travail**

Guy JOURDEN donne lecture du document préparé par les élus du CE. (voir document joint en annexe)

Sur la commission médico-technique, Mario PETRICOLA rappelle qu'une commission de coordination des secrétaires de CHSCT est d'ores et déjà prévue conventionnellement par l'accord IRP. Il ne faudrait donc pas que ces deux instances finissent par doubler. Certes la constitution d'une commission médico-technique est obligatoire mais il faudrait au moins que ces structures travaillent de la façon la plus cohérente possible.

Le Président suggère de mettre en place un groupe de réflexion qui regrouperait la Direction, des représentants du CE, un médecin et un ou deux secrétaires de CHSCT afin de voir ensemble quel pourrait être le meilleur format de commission *ad hoc* pour travailler et faire fusionner les deux structures.

Pour Daniel GILLARD, la mission de cette commission médico-technique va bien au-delà des seules missions de la commission de coordination des secrétaires de CHSCT puisqu'il s'agit notamment d'y intégrer les médecins du travail.

Le Président pense que ces deux commissions très proches l'une de l'autre pourraient au minimum convenir de se réunir le même jour et donc de mettre en commun un certain nombre de leurs travaux.

Avant de passer à l'avis proprement dit, le Président propose au CE de donner mandat au Bureau pour constituer le groupe de réflexion dont il était question à l'instant.

Yolande GUERIN donne lecture de l'avis du CE sur la mise en place du Service de Santé au Travail :

*« Les élus du CE de la DR Bretagne prennent acte de la création du Service de Santé au Travail. Ils constatent que cela se fait a minima et regrettent fortement qu'une entreprise de la taille de France Télécom ne consacre pas plus de moyens à la prévention des risques professionnels. Pour les élus au CE, le nombre d'examens annuels apparaît sous-estimé. En effet, la moyenne d'âge des salariés de France Télécom s'élève chaque année et ceux-ci subissent d'incessantes restructurations. Ces situations nécessiteraient une surveillance médicale renforcée. De plus, les modifications des conditions de travail, le nomadisme, les astreintes (ERC entre autres), les nouvelles prérogatives des CHSCT, la participation aux*

*enquêtes de la veille sanitaire ont et auront un impact fort sur la charge de travail du Service de Santé au Travail.*

*L'exercice de la profession d'infirmier, qui comporte l'analyse, l'organisation, la réalisation de soins infirmiers et la participation à des actes de prévention, de dépistage, de formation, d'éducation à la santé, constitue à lui seul une charge de travail conséquente. Celle-ci suppose donc que les activités administratives (tâches de secrétariat, d'organisation des consultations médicales) et l'activité de tiers-temps soient effectuées par des assistants médicaux. Les élus au CE déplorent une forte disparité entre l'ambition des mesures présentées, notamment au niveau du tiers-temps, et les moyens humains correspondants.*

*Compte tenu des métiers à risques et du nombre de salariés bénéficiant d'une surveillance médicale renforcée, le CE demande l'application de la règle des entreprises industrielles pour le nombre d'infirmiers, soit un infirmier pour 200 à 800 salariés plus un infirmier par tranche de 600 salariés. Le CE demande également la création d'un poste d'assistant médical auprès de chaque médecin du travail.*

*Sur la mise en place du Service de Santé au Travail sur la DR Bretagne, le CE préconise la mise en place d'une commission médico-technique avec la participation des secrétaires de CHSCT ainsi que le contrôle des applications de procédures. Enfin, les élus au CE émettent le vœu d'avoir dans une prochaine séance un point de l'ordre du jour sur la politique de santé au travail dans la Direction Régionale de Bretagne. »*

Le Président pense pouvoir conclure qu'en « prenant acte » de la création du Service de Santé au Travail, le CE exprime son accord mais sous les réserves qui sont exposées par la suite.

Guy JOURDEN indique que si le CE pouvait obtenir satisfaction sur le tiers temps, l'avis serait dès lors clairement positif.

Le Président propose de laisser la commission médico-technique juger et suivre l'activité des médecins à partir d'un certain nombre de tableaux de bord. Il convient également de rappeler que la DR Bretagne se trouve largement au-dessus des ratios réglementaires puisque l'on compte normalement un médecin pour 2 500 salariés. Quant au nombre d'infirmiers, FT ne s'apparente vraiment pas à une entreprise industrielle et les risques encourus par le personnel n'ont strictement rien à voir avec ceux des salariés travaillant dans une usine. Ceci étant, le nombre de personnes en surveillance médicale renforcée a déjà été élargi par rapport à ce que prévoit la stricte application du code du travail.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que dans la plupart des cas, si les personnes ne se rendent pas aux visites annuelles, c'est simplement parce que l'entreprise oublie régulièrement de les convoquer.

Le Président invite les élus à signaler les dysfonctionnements qui pourraient intervenir. Il faut bien voir que comme pour la formation, jamais les questions de santé n'avaient été autant évoquées que depuis que ce CE a été mis en place. L'idée ici a été de passer d'une médecine de prévention à une médecine de travail également tournée vers la prévention. Un premier bilan pourra justement être fait lors d'une prochaine séance, vraisemblablement aux alentours de mai ou juin.

Sur l'adaptation des postes de travail, Yolande GUERIN explique qu'au 1013-1015, le turnover est tellement important qu'il a fallu récupérer de vieilles chaises dans la salle de repos pour pouvoir asseoir tout le monde ! Ce matériel est totalement obsolète et il y a là un manque criant de moyens.

Le Président répond qu'au travers de la mise en place de l'AT Home, une réflexion d'ensemble est en cours pour une remise à niveau des plateaux. D'importants travaux d'aménagement ont déjà été réalisés sur Brest, Quimper ou Rennes mais il reste effectivement encore beaucoup d'efforts à faire en la matière.

Michel LE BRIGANT se souvient que la demande d'agrément devait normalement être accompagnée d'un avis des médecins du travail : qu'en est-il ?

Sylvie LE NIR explique qu'elle attendait précisément l'avis du CE, qui a été transmis dès ce matin aux médecins du travail.

Michel LE BRIGANT s'enquiert de l'avancée du recrutement de deux infirmières.

Sylvie LE NIR informe que si les deux personnes ont donné leur accord, elles n'ont toutefois pas encore signé leur contrat de travail. L'une commencerait à la mi-janvier sur Rennes et les Côtes-d'Armor, l'autre arriverait plutôt à partir du 1<sup>er</sup> février et travaillerait sur Lanester.

Avant de passer au vote, Joël BARBU indique que la CFDT n'a pas souhaité participer à la commission ayant préparé cet avis, dont elle ne rejoint pas nécessairement tous les éléments. C'est la raison pour laquelle les élus CFDT s'abstiendront sur ce point.

Le Président propose de passer au vote.

*L'avis est adopté (la CGT et SUD votent pour, la CFDT s'abstient).*

*La séance est suspendue de 12 heures 15 à 13 heures 40.*

#### **Point 6 – Engagement du processus d'information/consultation sur l'évolution de la gestion du service client en AVSC.**

*Ce point se tient en présence de Jean-Pierre LARTIGE, responsable de l'AVS, qui assiste également aux points n° 7 et 8.*

Le Président indique que ce point, comme les deux suivants, se rapporte à la déclinaison de l'ERC et à l'évolution de l'activité de l'AC Home. Pour faire un bref rappel historique, le projet ERC avait fait l'objet d'un certain nombre de présentations en CCE à partir du mois d'avril. Des consultations ont ensuite commencé concernant l'AT Home, le Centre Orange et le Marketing, suivies d'une période de stand-by dans l'attente d'un jugement. Par la suite, le CCE a eu en septembre et en octobre plusieurs présentations sur le volet AC Home du projet ERC. La Direction a dès lors considéré que pour ce qui concernait le CCE, le processus avait été mené à son terme et qu'il s'agissait de donner mandat aux différents CE pour travailler sur la déclinaison régionale du projet.

De son côté, le CE de la DR Bretagne avait reçu, dès le 24 mai dernier, une présentation générale du projet ERC au sein de laquelle il était fait mention de l'Assistance Commerciale Home. Aujourd'hui, le CE aura à traiter trois dossiers portant sur trois activités de l'AVSC et d'évolutions qui seront à conduire dans le cadre du projet ERC.

Isabelle MANCEL-FLOC donne lecture de la déclaration préalable préparée par les élus du CE de la DR Bretagne concernant les points n°6, 7 et 8 de l'ordre du jour. (voir document joint en annexe).

Michel LE BRIGANT constate qu'entre les documents présentés en CE et ceux fournis aux CHSCT, il existe des différences et des divergences assez importantes. Cette même

disparité se retrouve d'ailleurs pour la DR Pays de Loire, dont le CE et le CHSCT ont à traiter du sujet quasiment en même temps que la DR Bretagne. Par conséquent, qui dans cette affaire a la primauté de l'information : le CE ou le CHSCT ?

Jean-Pierre LARTIGE répond que pour ce qui est de la DR Bretagne, le choix a été fait de donner au CE la primauté de l'information. Quant aux différences entre les documents, si les présentations divergent, le contenu est le même. Le travail du CHSCT sera toutefois davantage axé sur les conditions de travail et les aspects liés à la formation, beaucoup moins sur les aspects organisationnels.

Le Président ajoute que l'idée était d'avoir des dossiers, si ce n'est identiques, mais tout au moins cohérents entre les deux DR, le volet sur la mutualisation étant d'ailleurs commun. C'est volontairement que pour la DR Bretagne, le CE reçoit cette première présentation avant le CHSCT, étant entendu que les procédures devront être menées parallèlement. Le CHSCT sera donc impliqué dans le process dès le 19 décembre prochain. Le Président ajoute que les expertises qui vont avoir lieu devront impérativement être bien bordées car il ne s'agira pas non plus de reprendre à chaque fois toute l'activité de telle ou telle unité.

S'agissant ensuite de la déclaration qui vient d'être lue et notamment du fait que tous les services des actuelles AVSC ne soient pas concernés ici, le Président rappelle qu'il s'agit là du début d'un process de mutualisation et de fusion pour parvenir à onze AVSC au niveau national. La question a déjà été évoquée en CE de la DR Bretagne lors de la première présentation du projet ERC. La fusion devrait être effective dans la seconde partie de l'année 2006 et il a donc fallu pour la DR Bretagne prendre le problème par un bout, sachant que les décisions qui seront prises aujourd'hui ne seront pas contredites dans la suite du projet. C'est ainsi que la consolidation du SCF à Vannes ou les évolutions proposées pour Saint-Malo n'ont pas vocation à être modifiées par les décisions qui pourraient être prises ultérieurement, par exemple sur le contrôle de gestion.

Contrairement à l'AT-Home, où l'on a créé l'unité avant d'en faire une construction progressive, la fusion ne devrait intervenir ici que vers la fin 2006. Il est donc possible de faire d'abord évoluer les activités sur une maille plus large avant de les intégrer progressivement les unes après les autres. Le choix de la fin 2006 renvoie d'ailleurs à l'une des préoccupations exprimées dans la déclaration puisqu'il s'agit ici d'éviter que la décision ait un impact immédiat en matière d'IRP. Aucun élu ne changera donc d'unité ou de site avant les prochaines élections.

Guy JOURDEN maintient qu'il manque les éléments sur la fusion des AVSC dans le document remis aux élus.

Le Président répond que tous ces éléments ont déjà été fournis dans un document présenté en CCE et au CE du 24 mai. On pouvait notamment y lire à propos de la gestion des parcs clients que *« les parcs devront avoir une taille suffisante pour garantir le fonctionnement optimal des plateaux virtuels et la QS. Le nombre de parcs proposés est de huit en province et de trois en Ile-de-France »*.

Le Président propose de passer à la présentation du point n°7, sachant que les élus auront ensuite tout le temps de poser leurs questions et de voter la résolution proposée.

**Point 7 – Engagement du processus d'information/consultation sur AC Home Résidentiels : volet intégration (1014,114).**

Jean-Pierre LARTIGE explique que les opérations, objets des points 7 et 8 de l'ordre du jour, doivent être regardées comme prioritaires dans la mesure où elles impliquent un pilotage national des outils de gestion des flux. Quant au point n°6, à partir du moment où on mutualise le front-office et les appels clients, la gestion et le back-office de ces derniers doivent nécessairement suivre le même mouvement, même s'il ne s'agira là effectivement que d'une première approche pour une démarche plus générale.

Sur la partie « AC-Home Résidentiels » tout d'abord, l'idée est bien ici d'améliorer la performance des centres d'appels en gérant les ressources nécessaires pour traiter correctement les flux, dont une partie est encore externalisée aujourd'hui. La qualité de ces centres d'appels est loin d'être optimum puisqu'en 2004, une enquête avait montré que seulement 76 % des clients déclaraient être satisfaits, le degré d'efficacité étant en outre très variable d'un plateau à l'autre.

Les activités de back-office représentent encore une très grande part du temps d'un conseiller, à tel point que les entités Wanadoo Commercial n'avaient finalement de « *commercial* » que le nom et s'occupaient surtout de gestion client. A l'heure actuelle, les plateaux ne sont absolument pas intégrés et il n'est pas rare de voir le 1014 et les plateaux Wanadoo se renvoyer mutuellement leurs clients. Le fait est que l'activité Wanadoo est en partie gérée sur le 1014 mais que la réciproque n'est pas vraie.

L'enjeu du présent projet est donc d'améliorer la qualité de service perçue par le client en mettant en outre en place un traitement approprié des résiliations. En effet, là où le processus de Wanadoo intégrait un traitement systématiquement centralisé des résiliations, les choses étaient souvent assez différentes sur le fixe, même si des avancées avaient déjà eu lieu sur le sujet pour la maille Ouest. Il s'agira également de mettre en place sur un plus large périmètre une différenciation qui permettra d'optimiser la captation du chiffre d'affaires auprès des clients quand aujourd'hui, les difficultés touchent de la même façon les clients à forte valeur et ceux qui ne font plus appel à FT que pour leur abonnement.

Le programme AC Home Résidentiels s'articule donc en trois parties avec tout d'abord l'intégration puis la mutualisation et enfin la différenciation.

En premier lieu, l'intégration se rapporte au rapprochement des activités Wanadoo et 1014, sachant que les flux de ces derniers sont beaucoup plus importants que ceux de Wanadoo Commercial Résidentiels (y compris les flux sous-traités). Il s'agira donc d'intégrer les flux les plus faibles sur les plates-formes où les volumes sont très supérieurs, sachant que les flux Wanadoo qui vont être ainsi apportés ne représentent que de l'ordre de 6 à 7 % de l'ensemble des flux qui arrivent déjà sur le 1014. Toute la partie concernant l'info/facture n'ira pas jusqu'au 1014 et continuera d'être traitée au niveau national. De la même façon, les flux Wanadoo Pro continuent à être gérés depuis une plate-forme nationale basée à Caen.

Laurence DELEN rappelle que le 1014 est gratuit alors que le service Wanadoo est facturé 34 centimes la minute.

Jean-Pierre LARTIGE acquiesce. La question s'était posée dans les mêmes termes avec le 1013 et Wanadoo Technique ou encore avec le 3900 et il s'agit également ici d'apporter une certaine cohérence à l'ensemble. Une première avancée va déjà avoir lieu dans le courant du mois de décembre avec la mise en gratuité des temps d'attente, France Télécom étant le premier opérateur à mettre en place ce service.

S'agissant ensuite de la mutualisation, l'idée est ici de mettre en commun des flux afin de pouvoir agir sur un plus large périmètre et de mieux gérer les pics d'activité ainsi que les disparités qui peuvent exister entre les ressources. Surtout, la mutualisation va permettre la mise en place de ce troisième socle qu'est la différenciation.

Isabelle MANCEL-FLOC indique que Wanadoo ne fonctionne pas sur le même type de flux que le 1014, les premiers étant traités au niveau national.

Jean-Pierre LARTIGE répond que c'est bien la raison pour laquelle on va commencer par intégrer les flux de chaque région sur le 1014 avant de mutualiser l'ensemble.

Martine GUENEUGUES demande où se trouvent aujourd'hui les centres Wanadoo Commercial.

Jean-Pierre LARTIGE explique qu'on les retrouve un peu partout – certains d'entre eux sont même externalisés – mais qu'aucun ne figure sur la Bretagne ou les Pays de Loire. Leur intégration nécessitera donc un certain nombre de ressources complémentaires et dans un premier temps, de recourir à de la sous-traitance, soit de façon interne avec une autre région, soit de manière purement externe. Par ailleurs, HLR/HLE ne fait pas partie de ce mouvement de mutualisation puisque cette entité ne traite pas de Wanadoo Commercial.

Le Président ajoute que le traitement de Wanadoo Commercial s'opère au niveau national et que ces flux vont être progressivement régionalisés. La totalité des effectifs de front-office en Wanadoo Commercial et en 1014 va donc se retrouver sur le périmètre front-office de l'activité 1014 et 114 pour ce qui est de la phase d'intégration. Il s'agira ensuite de mesurer les besoins de la maille en termes de ressources, l'apport éventuel correspondant pouvant intervenir de manière interne ou externe. Par ailleurs, HLR assure aujourd'hui au plan national le niveau 2 de l'activité Wanadoo mais l'idée est de voir si une partie de ces flux ne pourrait pas être traitée dans chacune des mailles.

Alain LUCAS rappelle que pour l'AT Home, les flux multiservices devaient normalement être traités au plan national mais il apparaît que certains d'entre eux le seront à l'échelle régionale, le niveau 2 restant national. Tout cela pose un problème général de reconnaissance pour les personnes qui travaillent sur les plateaux.

Le Président répète que les quatre plateaux multiservices français continueront à faire du niveau un et deux, même si la tendance à l'avenir sera peut-être de ne plus traiter que le niveau 1 de la maille en plus du niveau 2 national.

Guy JOURDEN indique que contrairement à ce qui avait été prévu au départ et présenté au CE, HLR/HLE ne traite plus aujourd'hui que de l'ordre de 30 à 40 % d'appels en front-office, le reste étant du domaine du back-office.

Le Président y verrait plutôt un des effets bénéfiques de l'internalisation, en ce sens que si l'on enregistre désormais moins d'appels en front-office, c'est que ce niveau-là doit être bien mieux traité qu'il ne l'était auparavant.

Jean-Pierre LARTIGE ajoute que pour ce qui est de Wanadoo Commercial, afin de profiter des compétences présentes sur Lanester et Quimper, il a été demandé à la DR Bretagne de gérer un certain nombre d'intérimaires qui travaillent eux-mêmes pour le compte de FT au plan national.

D'une manière générale, le Président indique que l'idée ici n'est pas d'opérer une fusion entre le 1014 de Quimper et le HLR en intégrant les équipes HLR au 1014. Toutefois, les

quelques personnes qui voudront rejoindre le 1014 seront vraisemblablement autorisées à le faire.

Michel LE BRIGANT note qu'en page 12 du document, les ressources supplémentaires nécessaires ont été évaluées à 17 personnes : où ces ressources seront-elles prises ?

Toujours sur le volet emploi, Guy JOURDEN explique que le CE souhaiterait disposer des contrats d'intérim correspondants car on assiste actuellement à un accroissement du nombre de travailleurs intérimaires qui ne relèvent pas de la DR Bretagne tout en exerçant sur le périmètre.

Jean-Pierre LARTIGE répond que ces contrats sont à la disposition des DP qui souhaiteraient les consulter. En outre, si ces personnes sont portées sur les effectifs nationaux et que la décision d'avoir recours à ce type d'intérim est prise au niveau central, la gestion de ces travailleurs s'opère bien au plan local.

Pour revenir à la présentation, la différenciation ne s'apparentera pas à celle qui avait eu lieu par le passé, en ce sens qu'elle portera sur une maille beaucoup plus grande. Ce n'est donc que lorsque l'on sera parvenu à 11 mailles sur la France que des groupes de traitement de l'ordre de 20 à 30 personnes pourront travailler de manière différenciée.

Michel LE BRIGANT demande à quoi se rapporte la distinction entre « *conservation* » et « *hors conservation* ».

Jean-Pierre LARTIGE explique que côté fixe et 1014, un conseiller ne peut pas résilier seul une offre alors que l'opération est possible chez Wanadoo. Les opérateurs Wanadoo ont en outre la possibilité de proposer des offres spécifiques (ristournes etc.) pour éviter la résiliation.

Par ailleurs, les flux qui arrivent actuellement sur le SVI 1014 continueront à être dispersés sur les équipes du 1014 de Bretagne et tous les changements n'interviendront pas du premier coup. Dans un premier temps, seul le site de Quimper va fonctionner de manière mixte, que ce soit pour les flux 1014 ou 114. Le choix de Quimper se justifie par le fait que ce site soit aussi le siège de l'agence, avec donc un certain nombre de ressources qui s'y trouvent concentrées. Le passé Wanadoo de Quimper permettra également le cas échéant d'utiliser les compétences acquises. Quant à l'extension de la mixité au site de Brest, aucune date n'a été précisément définie mais le passage devra avoir lieu avant la fin 2006.

Les équipes recevront les formations correspondantes et il sera possible d'utiliser dans la phase transitoire les plateaux de débordement Wanadoo, sachant que les flux info-facture continueront d'être traités au niveau national. Par la suite, ces différentes équipes pourront toujours faire appel à des niveaux 2, notamment en cas de demande de résiliation où elles pourront transférer l'appel aux équipes de conservation. Ce mode de fonctionnement était valable depuis déjà longtemps côté Wanadoo mais la démarche va donc désormais être élargie. Les compétences développées en matière de conservation seront de fait très utiles quand le projet en sera à la phase de différenciation, où un groupe s'occupera spécifiquement des clients déjà partis ou sur le départ.

Laurence DELEN demande si les Brestois devront venir à l'école de formation de Quimper.

Jean-Pierre LARTIGE répond que hormis les formations légères d'une ou deux heures qui continueront à être prodiguées sur site, l'Espace Formation qui sera opérationnel à partir du mois de février sur Quimper vaudra effectivement pour tous les plateaux de l'AVSC.

Alors que tous les sites 1014 ont vocation à terme à gérer de la mixité, Michel LE BRIGANT se demande si le SVI va être prêt pour les clients.

Jean-Pierre LARTIGE explique que l'évolution sera transparente pour le client, qui fera le même numéro et au même tarif. La seule différence est qu'actuellement, le SVI Wanadoo (c'est-à-dire le 114) ne fait pas référence à l'info-facture. Wanadoo est donc en train de l'intégrer mais encore une fois, les flux d'info-facture ne seront pas gérés dans les groupes mixtes mais à l'échelle nationale.

Le transparent suivant présente les modifications horaires, l'idée étant de se calquer sur les horaires actuels des 1014 Bretagne et Pays de Loire. On va donc intégrer les flux 8 heures/20 heures du 114 sur les horaires des AVSC, sachant que toutes les AVSC de France sauf deux fonctionnent déjà en 8 heures/20 heures. Le 1014 Bretagne pratique de son côté une amplitude horaire de 8 h 30/19 h 30, les appels arriveront donc sur cette plage horaire. Un chantier est, de toute façon, en cours sur l'évolution des horaires mais cette évolution intervient indépendamment du projet AC-Home.

Guy JOURDEN maintient que tous ces changements ont quand même un lien avec l'ERC.

Jean-Pierre LARTIGE considère qu'il s'agit surtout d'une question de qualité de service. Le fait est que les samedis, les ratios d'efficacité sont tous à moins de 50 %.

Pour Guy JOURDEN, ces chiffres sont la marque d'une situation de sous-effectif.

Le Président réplique que l'on ne peut pas non plus embaucher des personnes uniquement pour travailler le samedi.

Daniel GILLARD estime qu'il faut faire la distinction entre des salariés plus jeunes, pour qui le fait de travailler plus tard le soir ne pose pas nécessairement problème, et les collaborateurs plus âgés, qui ont d'autres contraintes familiales.

Jean-Pierre LARTIGE explique que même en recrutant vingt personnes, le fait de rester sur la base d'un samedi sur quatre impliquerait que seulement cinq soient là chaque samedi, c'est-à-dire que les difficultés ne seraient toujours pas réglées. Il ne s'agit donc pas seulement d'un problème de recrutement car le nombre de samedis travaillés joue aussi à plein dans cette affaire.

S'agissant justement des ressources supplémentaires, celles-ci sont chiffrées à 17 pour les flux 114 de Bretagne, 18 pour ceux des Pays de Loire et 15 pour les flux de conservation de la maille. Les flux servant de base de calcul pourront être fournis ultérieurement au CE.

Michel LE BRIGANT demande s'il est prévu de mettre en place un plan vendeurs pour les collègues HLR qui rejoindraient les AVSC.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la positive pour ceux qui étaient déjà candidats et dont les dossiers sont en cours de traitement ou pour ceux qui se manifesteraient dans les prochains jours mais pour ceux qui ne se déclareraient que dans deux ou trois mois, le plan ne saurait s'appliquer. L'idée n'est pas non plus de fermer le HLR et il n'est pas question de laisser partir 15 personnes.

Le Président ajoute qu'à partir du moment où l'on pose le principe qu'une partie des flux traités dans les HLR/HLE de Bretagne, de Dijon, de Clermont et de Rabat vont désormais être gérés dans les mailles, le volume d'ensemble de l'activité sera mathématiquement amené à diminuer. L'idée a donc été d'anticiper le mouvement en laissant ceux qui le souhaitaient rejoindre le 1014 mais encore une fois, il n'y a pas de projet de fusion du 1014

de Bretagne avec le HLR Bretagne. Sur le plan vendeurs, six personnes ont d'ores et déjà été retenues pour l'ensemble de la DR et trois autres devraient les rejoindre, sachant qu'il est encore possible de prendre en compte des candidatures. Le Président indique qu'une présentation du plan vendeur sera faite en CE.

Jean-Pierre LARTIGE poursuit son exposé. Il est envisagé en certains endroits de procéder à des recrutements qui seront eux-mêmes fonction des arbitrages du budget 2006 qui auront lieu jusqu'à la fin de l'année. Il s'agira notamment de prendre en compte l'important déficit de ressources qui pourra exister sur certains sites de manière à obtenir plus de recrutement externe qu'à l'habitude.

Le Président indique que le volume de recrutement externe autorisé devrait être normalement supérieur à celui de cette année mais les chiffres ne sont pas encore consolidés. Les données varient selon les métiers concernés mais pour ce qui est de l'AT Home, ces recrutements devraient s'opérer pour moitié sur des postes à temps complet et pour l'autre sur des temps partiels.

Jean-Pierre LARTIGE présente le transparent suivant. Le poste de travail des conseillers de ces groupes mixtes sera quasiment inchangé avec seulement une ou deux applications supplémentaires.

Isabelle MANCEL-FLOC demande si les centres Wanadoo pratiquent les écoutes comme le fait le 1014.

Jean-Pierre LARTIGE répond que les écoutes existent dans toutes les unités du Groupe qui travaillent sur de la relation client. Même si leur usage est encore plus systématique du côté d'Orange, elles sont en usage aussi bien chez Wanadoo que sur le 1014 et les pratiques managériales sont partout les mêmes.

Alain LUCAS pense que la question pourrait être portée à l'ordre du jour d'un prochain CE. Il s'agirait notamment de définir un code de déontologie pour les écoutes pratiquées sur les plateaux.

Jean-Pierre LARTIGE indique en premier lieu que toutes ces écoutes sont menées de manière licite. Les seules écoutes qui demandent un formalisme extrêmement important et des contrôles renforcés sont celles qui s'appuient sur un enregistrement numérique et systématique de tous les appels clients. Or celles-ci ne sont pas pratiquées sur les plateaux de la DR mais sur les seuls plateaux Orange. Dans le cas d'enregistrements systématisés, l'opérateur se doit de prévenir le client voire de lui proposer d'appuyer sur une touche s'il ne souhaite pas que la conversation soit enregistrée, la démarche globale faisant l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Le Président ajoute qu'en la matière, il a fait appliquer au niveau de la DR Bretagne les recommandations et décisions qui ont été prises à l'échelon national. Par conséquent, avant de lancer un nouveau débat en CE de la DR Bretagne, il faudra déjà que le CCE ait été saisi de la question et que l'entreprise ait adopté une position bien définie sur le sujet.

Guy JOURDEN maintient que les appels du 12/712 sont d'ores et déjà enregistrés.

Le Président répond qu'il ne s'agit pas là d'un enregistrement numérique mais sur support K7.

Jean-Pierre LARTIGE ajoute que la règle dans l'entreprise fait que les salariés sont prévenus de la possibilité d'être écoutés par leur manager. Il se trouve que l'annonce est faite de manière quasi-systématique alors que réglementairement, une simple information

générale au moment de la prise de fonction pourrait suffire. Dans le cadre du coaching, quelques appels peuvent être enregistrés sur bande avant de faire l'objet d'une discussion croisée entre le salarié et son manager. Pour les AVSC, la décision a été prise de laisser ensuite la bande à disposition du vendeur. Quoi qu'il en soit, ces enregistrements sur bandes à des fins d'analyse n'entrent pas dans le cadre d'un enregistrement systématique numérique tel que visé par la loi.

Dominique LESEIGNEUR demande si ces actions de coaching sont décomptées comme du temps de formation.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative. Elles peuvent toutefois déboucher sur de la formation si le débriefing a permis de détecter des carences ou des besoins chez le collaborateur.

Dominique LESEIGNEUR avait cru cependant comprendre que ces écoutes et leur débriefing faisaient partie de cet « effort » que l'entreprise prétend faire sur la formation. La question se pose dès lors de la légitimité du personnel encadrant à mener des opérations de ce genre : ces entretiens ne devraient-ils pas être conduits par des formateurs dont c'est le métier ? Il faut bien voir que cette question empoisonne la vie de nombreux collaborateurs, d'autant que le débriefing n'est pas la règle générale. Si la pratique des écoutes s'est développée sur tous les plateaux et à très grande vitesse, son usage apparaît réellement anarchique et les méthodes peuvent être très variables d'un endroit à l'autre. Le CCE et les CE devront donc s'emparer au plus vite de cette problématique car certaines actions semblent être faites aujourd'hui en dehors de tout cadre légal.

Le Président indique que pour ce qui est de la DR Bretagne, ces pratiques s'inscrivent dans le cadre d'une politique d'entreprise claire, transparente et s'appuyant sur une base déontologique qui s'applique jusqu'au plus haut niveau de la hiérarchie. Si certaines dérives devaient être constatées, il conviendrait alors de prendre les mesures nécessaires mais il faut bien voir que par définition, les conseillers clients sont en contact direct et téléphonique avec la clientèle. Ces écoutes constituent donc le meilleur moyen de savoir si cette relation s'opère de la meilleure façon possible, aussi bien pour le client que pour le salarié.

Dominique LESEIGNEUR insiste sur le fait que seule une démarche de type « pédagogique » d'amélioration des compétences peut venir justifier l'usage de telles écoutes. Or, on constate qu'en réalité, cet outil est le plus souvent utilisé dans le sens d'une surveillance individualisée des collaborateurs, quand ces écoutes ne deviennent pas carrément un instrument de mesure et de comparaison entre les personnes. Ces moyens ont été mis en œuvre sans que les instances représentatives du personnel aient été à aucun moment consultées, or ce sujet n'est pas anodin.

Guy JOURDEN propose que la commission économique prépare pour le prochain CE un vœu selon lequel le Comité d'Etablissement souhaiterait que cette question fasse l'objet d'un débat en CCE.

Fabrice JOLYS cite le cas de caméras sauvages installées dans les boutiques. La hiérarchie a déjà été prévenue qu'il convenait de suivre un certain nombre de règles en matière de télésurveillance avec notamment une information auprès de la CNIL et des IRP. Or cette communication n'a toujours pas été faite.

Le Président doute du caractère « sauvage » de ces installations, même si le point pourra être effectivement vérifié.

Pour Daniel GILLARD, ce sujet a le mérite de mettre en lumière les contradictions qui peuvent exister dans l'entreprise puisque si d'un côté et dans le cadre de la santé au travail

des groupes de réflexion sont créés sur la souffrance au travail, on laisse parallèlement se développer des outils générateurs de stress et de mal-être.

Claude ROGER ajoute que dans l'esprit de la plupart des gens, ces écoutes sont directement assimilées à du « flicage ».

Le Président rappelle que cette séance est elle-même enregistrée depuis près de trois heures sur bande magnétique, l'analyse commune du procès-verbal s'apparentant à plus d'un titre au débriefing qui peut avoir lieu entre le salarié et son manager. Or c'est précisément dans cet esprit que les écoutes doivent être conduites

Bernard ELIOT pense que cette affaire dénote un problème de communication au sein de l'entreprise car il semble bien qu'entre les explications apportées par la Direction et le ressenti des agents sur le terrain, ces pratiques soient utilisées à d'autres fins que celles définies initialement. Une présentation en CE permettrait justement de clarifier les choses.

Thierry LELIEVRE ajoute que le sujet a été abordé récemment au sein du CE de la DR Nord Pas de Calais.

Le Président répète qu'il n'est absolument pas opposé à un débat sur ce thème. Simplement, il faudrait déjà que le CCE puisse poser un certain nombre de jalons afin que la DR Bretagne ne se trouve pas en porte-à-faux avec la politique définie au niveau national. Le Président assure qu'il interviendra en ce sens auprès du Président du CCE ainsi que dans les réunions de DR.

Jean-Pierre LARTIGE reprend la présentation. Sur les équipes mixtes, le site de Quimper compte aujourd'hui 56 titulaires et cinq apprentis. Le document indique ensuite quelles sont les populations concernées en Pays de Loire.

Laurence DELEN souhaiterait avoir des renseignements complémentaires à propos des intérimaires qui sont arrivés hier au 1014 pour un contrat de trois mois.

Jean-Pierre LARTIGE répond qu'il s'agissait de faire face au surcroît d'activité en attendant une mutualisation des équipes qui n'interviendra qu'à partir du 2<sup>ème</sup> trimestre 2006.

Par ailleurs, une expérience menée depuis six mois à l'AVSC de Lille (C<sup>2</sup>) a également servi de support et de précurseur à l'intégration de Wanadoo. Les clients subissaient en effet ce que l'on a appelé ici un effet « vrille », en ce sens qu'ils étaient constamment basculés entre Wanadoo et le 1014. L'idée a donc été d'améliorer la qualité de la relation client et le degré de satisfaction des conseillers. Ces derniers ont retrouvé assez rapidement leur niveau de performance après un court moment d'adaptation et le suivi d'un certain nombre de formations. D'une manière générale, le ressenti a été plutôt positif du côté des vendeurs, qui ont apprécié de pouvoir tout traiter plutôt que de devoir renvoyer un client mécontent.

Pour revenir à la déclinaison du projet sur la DR Bretagne, le processus de formation va concerner l'ensemble des conseillers – qu'ils travaillent du côté du 1014 ou du côté Wanadoo – ainsi que leurs managers et leurs soutiens. Le document présente ensuite le détail des modules, sachant que les équipes 1014 sont déjà aguerries à l'Internet et qu'il s'agit plus pour elles d'un complément de formation.

Christian FOURNIER constate que les conseillers Wanadoo bénéficieront de six fois plus de journées de formation pour se familiariser au 1014 que les conseillers 1014 n'en auront pour découvrir l'univers Wanadoo.

Jean-Pierre LARTIGE confirme cette proportion. Cette formation de 18 jours sera dispensée au titre du plan vendeurs et sera effectivement beaucoup plus lourde.

Christian FOURNIER pense que l'on pourrait en profiter pour reconnaître pleinement les compétences des agents travaillant actuellement sur le 1014.

Jean-Pierre LARTIGE répond que cette reconnaissance existe déjà puisque les agents peuvent évoluer jusqu'au niveau expert 2-3. Le fait est, qu'indépendamment du projet, tous les 2-1 du 1014 peuvent espérer un 2-2 mais qu'il n'est pas possible de pratiquer toutes les promotions sur une seule année. La priorité a été accordée au traitement des derniers cas de 1-3 mais l'évolution se poursuivra vers les niveaux cibles 2-2 et experts.

Martine GUENEUGUES souligne que certains de ses collaborateurs sont depuis maintenant deux ou trois ans sur un niveau 2-1 sans avoir pu évoluer. Il semblerait bien en tous les cas que l'on ait favorisé les promotions de 2-2 à 2-3.

Jean-Pierre LARTIGE s'inscrit en faux. Les deux types de promotions suivent sensiblement la même courbe de progression et le plan de promotion concerne l'ensemble de l'agence.

Sur la suite de la présentation, l'évolution du poste de travail renvoie essentiellement à l'accès à des applications Wanadoo s'ajoutant à celles que les collaborateurs du 1014 connaissent déjà.

Dominique LESEIGNEUR pense que le document aurait pu aussi fournir la liste des applications que le personnel Wanadoo devra maîtriser en passant au 1014.

Jean-Pierre LARTIGE indique que cette liste pourra effectivement être jointe.

Guy JOURDEN note que l'on parle ici à propos de l'expérience C<sup>2</sup> d'un personnel « enthousiaste » mais pour avoir une idée réelle du ressenti au pan local, mieux vaudrait savoir ce qu'en a dit le CE de la DR Nord - Pas de Calais.

Isabelle MANCEL-FLOC ajoute que vu le temps qui leur est imparti pour le faire, les conseillers ont déjà beaucoup de difficultés pour renseigner correctement les clients au regard de l'éventail de la gamme d'offres sur le fixe à proposer. Cette gamme étant encore appelée à évoluer, va-t-on modifier les ratios d'appels par heure pour permettre aux vendeurs de faire correctement leur travail ?

Jean-Pierre LARTIGE répond que la gamme d'offres Wanadoo est déjà partie intégrante de ce que ces vendeurs doivent normalement maîtriser. Il ne s'agit donc pas là d'extension de l'offre elle-même mais de la manière de traiter celle-ci en back-office. Pour les plateaux Wanadoo en revanche, le basculement vers la mixité impliquera l'intégration de toutes les offres du fixe, ce qui demandera un investissement très important pour les personnes concernées. C'est la raison pour laquelle le nombre de jour de formations et les modalités de suivi sont aussi importants dans ce dernier cas.

Laurence DELEN pense que durant toute une période, le nombre de ré-appels devrait venir considérablement augmenter les flux.

Jean-Pierre LARTIGE explique que les flux ne vont pas tous basculer d'un seul coup. Les collaborateurs Wanadoo verront une montée en charge progressive de leurs compétences et leur nombre d'appels par heure suivra une évolution sur trois mois environ. Quant au personnel du 1014, l'expérience a montré que les vendeurs récupéraient leur niveau initial au bout de seulement trois semaines.

Daniel GILLARD note que le 1014 va aussi récupérer l'offre MLTV, dont on peut supposer qu'elle va désormais connaître une forte montée en charge.

Thierry LELIEVRE constate de son côté que les commentaires apportés sur « *l'enthousiasme* » des équipes de Lille s'appuient sur un premier ressenti opéré après seulement deux semaines d'expérimentation. Il faudrait donc savoir ce qu'il en est aujourd'hui pour avoir une idée réelle des résultats de cette opération.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que pour ces collaborateurs, le nombre d'appels par heure fait partie des éléments de calcul de la part variable. Par conséquent, va-t-on revoir ce nombre à la baisse afin que les agents puissent travailler sereinement durant leur phase d'apprentissage ?

Le Président répond qu'à partir du moment où le périmètre d'activité de l'unité change, les éléments de prise en compte de la part variable vont évoluer de façon concomitante.

### **Point 8 – Information sur AC Home Professionnels: volet mutualisation (mise en réseau des 1016 Bretagne et Pays de Loire) et différenciation.**

Jean-Pierre LARTIGE indique que l'on va retrouver ici des éléments assez similaires, sauf que ce projet n'aura aucun impact sur le poste de travail. Les objectifs et les enjeux sont globalement les mêmes. Les ambitions sont peut-être un peu plus élevées car la clientèle professionnelle est plus exigeante et représente un chiffre d'affaires extrêmement important. Elle est en outre beaucoup plus sollicitée par la concurrence que ne peuvent l'être les résidentiels.

L'autre grande différence tient dans le fait que cette mutualisation va s'opérer d'un seul coup à partir du moment où un certain nombre de pré-requis auront été atteints (même si la plupart d'entre eux sont d'ores et déjà en place) :

- une cellule 3P commune entre Bretagne et Pays de Loire ;

Il se trouve que les collègues des Pays de Loire connaissent déjà des difficultés à gérer leur 1016 et que ces flux sont désormais supervisés par les équipes de Quimper depuis le début du mois de décembre.

- une harmonisation des pratiques entre les deux régions ;

On retrouve ici le projet TPP LP Pro qui a été déployé sur les deux DR, même si quelques ajustements sont certainement à prévoir.

Sur l'harmonisation des pratiques, Christian FOURNIER rappelle que les ACPI de Nantes ne traitent quasiment que des appels du 1016. Le travail des ACPI de Bretagne va-t-il être calqué sur le mode de fonctionnement nantais, sachant qu'il s'agirait là d'une évolution importante de leur métier ?

Jean-Pierre LARTIGE répond que l'idée ici ne va pas être de se calquer sur Nantes mais sur des préconisations nationales. Les CC Pro connaissent une évolution générale de leur métier mais qui intervient indépendamment de ces projets. Simplement, il leur est demandé de passer un peu plus de temps au téléphone et un peu moins dans leurs voitures s'ils veulent tenir leurs objectifs.

Christian FOURNIER estime que les objectifs d'appels téléphoniques sont tellement élevés que les collaborateurs n'ont effectivement plus du tout le temps de sortir. Le fait est que du

côté nantais, les contraintes sont tellement fortes que les ACPI n'ont même plus envie d'aller à l'extérieur.

Jean-Pierre LARTIGE admet que certaines régions ont poussé à l'extrême cette logique mais il ne s'agit là ni de la position de la DR Bretagne, ni d'une vision nationale. L'objectif est bien de parvenir à un certain équilibre entre les affaires qui peuvent être traitées par téléphone et celles qui nécessitent manifestement un déplacement. Il faut bien voir aussi que l'activité des CC Pro va être amenée à être beaucoup plus encadrée, c'est-à-dire contacter les clients en fonction des campagnes organisées.

Le Président ajoute qu'il aurait pu lui-même décider de réduire le nombre d'ACPI lors de la création de l'AVSC et ce d'autant plus qu'il existait une certaine disparité entre l'Est et l'Ouest de la Bretagne. On s'est aperçu toutefois qu'un certain nombre de clients Pro nécessitaient des entretiens sur sites. Le modèle de vente sur le marché Pro de la DR Bretagne sera donc assez proche de celui défini au niveau national, si ce n'est effectivement qu'un cadrage un peu plus précis sera fait sur les produits à proposer aux clients en fonction des campagnes lancées à l'échelle nationale. Il ne s'agit donc pas de fonctionner comme l'AE avec des vendeurs spécialisés mais de cibler l'action des commerciaux autour de couples produits/marché.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle qu'un projet d'évolution du marketing et du marketing direct de l'AVSC avait été présenté au CE du 28 juillet dernier. On y lisait notamment au point 9 que : « l'équipe Pro Actif Professionnels de Rennes serait laissée à la disposition du marketing direct national pour les campagnes de marchés professionnels et qu'elle resterait en renfort pour le 1016 en cas de pointe sur le trafic. » Or, il a été annoncé la semaine dernière que l'équipe Pro Actif Pro allait cesser d'exister.

Jean-Pierre LARTIGE s'inscrit en faux. On lui avait simplement demandé si cette équipe avait de l'avenir, ce à quoi il a répondu par la négative mais ce qui ne signifie pas que le service soit pour autant fermé.

Le Président indique toutefois que lorsqu'il s'agira d'opérer une mutualisation de l'ensemble, il faudra regarder où peuvent se trouver les compétences Pro en front-office au niveau de la maille. Ces compétences sont essentiellement basées sur Brest, Nantes et Le Mans mais si le 1016 breton est déjà unifié, celui des Pays de Loire ne l'est pas encore. Il est certain en tout cas qu'avec la mutualisation à venir, il conviendra de se ré-interroger sur le devenir de l'équipe Cap Pro de Brest. Or, il se trouve que Brest compte également des équipes de 1014 et l'une des pistes de réflexion serait donc de faire en sorte que cette équipe puisse être ventilée entre le 1014 et l'équipe des ACPI de Brest.

Isabelle MANCEL-FLOC souligne qu'elle parlait là de l'équipe Pro Actif de Rennes.

Jean-Pierre LARTIGE explique que cette équipe se plaint justement d'être à cheval sur deux activités. Un certain nombre des collaborateurs qui la composent souhaiteraient en outre quitter le domaine de la vente alors que l'ADV Pro aurait besoin d'être renforcée. Le fait est que deux personnes de cette équipe ont déjà rejoint l'ADV Pro, ce qui fait que l'unité va se trouver encore plus tiraillée entre les deux types d'activités. Par conséquent, ceux qui font très régulièrement du 1016 auront vocation à rejoindre les équipes correspondantes quand les autres resteront sur la vente ou l'ADV Pro.

Isabelle MANCEL-FLOC en conclut que le Pro Actif de Rennes va être à terme dispatché entre l'ADV et le 1016 mais ne s'occupera plus de l'activité Pro Actif Pro.

Jean-Pierre LARTIGE le confirme et ajoute que ces équipes ne faisaient déjà quasiment plus cette activité : il ne s'agit là finalement que de la régularisation d'une situation déjà existante.

Le Président ajoute que lorsque le moment sera venu d'entamer un processus de mutualisation sur le marché Pro, il s'agira effectivement de voir quelles activités pourront venir en plus de celles liées à l'activité Pro. Dans ce cadre-là, le pôle Pro de Rennes qui s'occupe du 1016 sera certainement un des éléments de base de la future AVS Ouest Atlantique mais il faut bien voir que sur l'ensemble du périmètre, seules cinq personnes en ETP ne s'occupent que de Pro Actif.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que pour certains services, le départ de seulement deux personnes peut signifier à terme la perte de l'activité pour l'ensemble de l'équipe.

Dominique LESEIGNEUR ajoute que les personnels concernés ont le sentiment d'avoir servi depuis quelque temps à « boucher les trous » entre le 1016, le Pro Actif ou les différentes campagnes. Dans ces conditions, il ne faut pas s'étonner que certains aient pris les devants et se soient positionnés sur d'autres activités puisqu'ils devinaient que leur équipe allait être un jour ou l'autre supprimée. L'entreprise en tout cas ne s'est pas très bien conduite dans cette affaire, sachant qu'il y a encore très peu de temps, le Pro Actif était composé de beaucoup plus de cinq personnes et était présenté un peu partout comme un Eldorado.

Jean-Pierre LARTIGE admet que certaines personnes ont dû faire face à toute une série de réorganisations sur les trois ou quatre dernières années, passant du 1014 vers le Pro Actif R puis P. Elles se trouvent encore aujourd'hui à travailler entre deux activités et ce projet aura au moins le mérite de clarifier les choses.

Isabelle MANCEL-FLOC demande si cette décision peut être rapprochée de la reprise par le 1016 de l'activité VAD (Vente à Distance) à la fin du mois de novembre dernier.

Jean-Pierre LARTIGE répond que ce passage vers le 1016 n'a pas eu de réel impact sur les flux. L'ancien numéro Vert géré depuis Nancy pour toute la France ne représentait pas un gros volume d'appel et une fois ce flux réparti sur les 25 AVSC, l'impact est quasiment nul. Le 1016 travaille désormais beaucoup plus à partir de marketing direct en direction du marché Pro car ce dernier apparaissait finalement moins bien couvert chez FT que chez ses principaux concurrents. C'est ainsi, par exemple, qu'un laboratoire Pro a été rattaché à l'équipe Turbo Mailing, générant par-là même du business et des flux supplémentaires. C'est surtout pour ce type de raisons que les collègues de cette équipe ont été davantage sollicités pour faire du 1016.

Fabrice JOLYS indique que lors de sa visite du 18 novembre, la commission économique a pu échanger avec les collaborateurs de cette équipe, qui semblent très attachés à leur activité de Pro Actif.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle qu'il a déjà eu l'occasion d'expliquer les motivations de ce projet. Par ailleurs, on sait très bien que l'activité 1016 connaît de manière saisonnière des baisses de charges qui sont mises à profit pour mener des campagnes en Pro Actif. Il est dès lors bien évident que ces personnes seront sollicitées en priorité.

Dominique LESEIGNEUR s'enquiert du délai prévu pour l'intégration des flux Wanadoo.

Jean-Pierre LARTIGE explique que cette opération comportera deux phases. C'est ainsi qu'après la phase de mutualisation et de différenciation, les flux Wanadoo R devraient commencer à être intégrés avant l'été prochain. Ces flux concernent les clients Pro ayant des solutions R et ne représentent qu'une faible proportion du volume total (de l'ordre de 2 à 3 % des flux). L'autre phase en est toujours au stade des études et concernera les flux Wanadoo Pro. Ceux-ci sont traités aujourd'hui de manière satisfaisante et il n'est donc pas réellement souhaitable de déstabiliser l'ensemble dans l'immédiat.

Thierry LELIEVRE aimerait avoir des précisions sur la signification et l'activité de la « cellule 3P ».

Jean-Pierre LARTIGE répond que cet acronyme est utilisé pour qualifier l'équipe « Prévision Planification Pilotage ». Cette entité est donc chargée de préparer des prévisions mensuelles, journalières voire horaire des flux en fonction d'éléments d'historique (saisonnalité des flux, prépondérance des lundis etc.) et d'informations prospectives apportées au niveau national (lancement d'un nouveau produit). Une fois ces éléments compilés, il devient possible de planifier les ressources correspondantes, le pilotage consistant justement à gérer les imprévus et le delta qui peut parfois exister entre les prévisions et la réalité. Une personne de cette équipe sera donc chargée de gérer les flux 1016 pour la Bretagne et les Pays de Loire.

Dominique LESEIGNEUR s'étonne que cette cellule ait pu être créée de façon opérationnelle dès le 1<sup>er</sup> décembre dernier et sans que le CE en ait été préalablement informé. L'activité de la cellule 3P influe énormément sur les conditions de travail des centres d'appels et cette cellule revêt pour l'entreprise une importance stratégique majeure. Cette création ne concerne certes qu'une personne pour la maille Ouest mais on a anticipé ici un mouvement organisationnel et pratique dont le CE n'a pas encore débattu.

Le Président rappelle que les cellules 3P existent depuis longtemps en Bretagne comme en Pays de Loire. Simplement ici, la décision de mettre en place une unité chargée de traiter les flux 1016 pour les deux régions va venir répondre aux difficultés rencontrées momentanément par le DR Pays de Loire. Il s'agissait donc d'agir de façon pragmatique mais il n'y a pas là d'anticipation majeure, sachant que cette cellule 3P commune ne concerne finalement qu'une personne.

Dominique LESEIGNEUR regrette justement que l'entreprise n'ait de cesse de procéder de cette façon depuis le début du projet ERC. Le CE ne peut intervenir que sur la base de documents écrits et il apparaît ici qu'une cellule est opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> décembre sans que le Comité d'Etablissement ait eu à en discuter.

Bernard ELIOT ajoute que là où ce projet est soumis au CE pour simple information, il aura toutefois manifestement un impact à terme sur les conditions de travail des collaborateurs. C'est la raison pour laquelle le CE va mandater la commission économique pour rendre un avis global sur les trois points.

Jean-Pierre LARTIGE reprend sa présentation et l'énonce des pré-requis :

- une version G2RO de Dinamo ;

Une version de ce gestionnaire de distribution des appels est déjà déployée sur les Pays de Loire et la Bretagne.

- un SVI national ;
- un déploiement de la version G4RO de Mercure incluant la fonction « déterritorialisation » pour une remontée automatique des fiches clients ;

Le déploiement est prévu pour le courant du mois de janvier 2006.

- une fiabilisation des bases de données avant le démarrage.

Il semble bien à Isabelle MANCEL-FLOC que cette nouvelle version G4RO a déjà eu à traiter des campagnes en Pro Actif : pourquoi le document n'en fait-il pas mention ?

Jean-Pierre LARTIGE rappelle qu'il s'agit là du projet de mutualisation du 1016. L'outil Mercure gérait certes déjà des campagnes mais il s'agit ensuite de voir la façon dont on l'utilise car certaines choses ont été faites effectivement de manière un peu trop rapide.

Sur le descriptif du projet, l'idée sera bien sûr de mutualiser la gestion des flux du 1016 et de mieux organiser la différenciation déjà existante. La Bretagne comme les Pays de Loire comptent ainsi chacun deux groupes de traitement, un pour les flux « critiques » et un autre pour les flux « standards », les flux critiques regroupant les clients à forte valeur ajoutée. Enfin, un troisième groupe de traitement basé au Mans est chargé de la rétention et est commun aux deux agences.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que les clients critiques sont justement traités par les ACPI.

Jean-Pierre LARTIGE le confirme pour ce qui est du Pro Actif mais en Réactif, tous les clients Pro sont traités par le 1016.

Par ailleurs, avec le TPP Pro, un choix de suivi de commande a été introduit sur le SVI et est suivi par des positions dédiées à l'ADV aussi bien en Bretagne qu'en Pays de Loire. Quant aux flux « *Bypassés* » (ou « court-circuités »), l'idée est qu'une fois identifié, le client Pro puisse être envoyé directement sur certains services (Recouvrement si un dossier y a été ouvert, ARTE pour les clients qui font partie de la base d'entreprise etc.).

Il existe donc d'ores et déjà une différenciation entre les groupes de traitement mais l'idée du projet va être de bien déterminer où ces GT vont arriver. Pour la Bretagne, les deux groupes de traitement critiques et standards seront ainsi basés sur Rennes quand pour les Pays de Loire, il sera probablement difficile de maintenir un fonctionnement à deux sites entre Nantes et Le Mans. L'équipe Rétention du Mans continuera quoi qu'il en soit d'y exercer. Enfin, là où les compétences existent aujourd'hui de façon éparpillée, les équipes vont être spécialisées afin d'en faciliter le management. La répartition devrait s'opérer pour moitié entre deux équipes critiques et deux équipes standards.

Isabelle MANCEL-FLOC en conclut que les équipes critiques vont voir là une évolution de leurs conditions de travail puisqu'elles vont changer de manager.

Jean-Pierre LARTIGE estime que cette modification n'aura pas d'impact sur leur façon de travailler. Des modifications de lignes managériales peuvent avoir lieu tous les jours et sans qu'il y ait besoin pour cela d'un quelconque grand projet. Les horaires et les locaux sont les mêmes et comme tout le monde reste au sein de l'agence, la décision est sans impact pour les élus IRP qui figureraient dans ces équipes. Philippe REBOUX sera le chef du projet et devra le piloter sur les deux régions, même s'il ne sera le supérieur hiérarchique que des équipes situées sur la DR Bretagne.

Isabelle MANCEL-FLOC s'enquiert des actions qui sont menées actuellement avec l'ADV sur les installations de lignes.

Jean-Pierre LARTIGE répond qu'il s'agit là du processus TPP Pro évoqué tout à l'heure qui a été mis en place à la fin du mois de septembre et selon lequel quand un client demande une ligne, on essaie de ne plus passer par Mercure mais de saisir directement la demande depuis l'ADV. Le service est en place aussi bien du côté des Pays de Loire que de la Bretagne et les transferts se feront vers les ADV respectives car la mutualisation des process est encore loin d'être établie et que l'on a affaire ici à deux UIC différentes.

Guy JOURDEN demande quel site sera retenu pour être le siège de l'AVS.

Le Président répond que rien n'est encore défini pour le moment et que la question n'a pas encore été débattue en CCE.

**Le Président propose de revenir à la présentation du point n° 6 sur l'évolution de la gestion du service client AVSC.**

Jean-Pierre LARTIGE explique que si l'on vient d'évoquer les deux projets touchant aux deux équipes de front-client que sont le 1014 et le 1016, ces décisions nationales ont forcément un impact sur le back-office. Dans le cas présent, les éléments sont particulièrement disparates et les choses ne s'organisent pas au niveau national. Il s'agit donc ici d'un souhait conjoint des deux régions Bretagne et Pays de Loire de commencer à suivre l'évolution à venir du côté du front-office et d'essayer de mettre en cohérence une partie du back-office.

Le projet comporte en outre un peu de front-office puisque le SCF est, lui aussi, concerné. L'activité de réponse au client du SCF s'opère dans le cadre d'actions de recouvrement ainsi que par transfert des cas les plus compliqués de facturations. La seconde partie de l'activité renvoie à tout ce qui touche à la gestion de ces recouvrements (contrôle, relances etc.). Enfin, le SCF a en charge une activité très spécialisée de gestion des comptes clients ainsi que des actions de prévention.

Le présent dossier concerne donc le SCF mais aussi la gestion des comptes clients (GCC) et la qualité des données (QD). La GCC étant un métier très spécifique et qui représente finalement peu de personnes par agence, l'idée serait de concentrer cette activité. La DR connaissait certaines difficultés de ressources et elle ne s'est pas portée candidate à la reprise de l'activité, qui ira donc sur une autre maille.

Bernard ELIOT demande s'il est prévu de concentrer l'activité sur un seul site.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative : elle devrait être regroupée en deux ou trois endroits différents. Le SCF s'articule quant à lui aujourd'hui sur quatre sites et l'objectif ici sera de concentrer l'activité sur trois endroits avec Vannes comme site leader. Le centre de Vannes est en effet un des points forts de l'agence comme de la DR et il enregistre d'excellents résultats en matière de facturation et de recouvrement.

Isabelle MANCEL-FLOC aimerait connaître le nombre d'agents qui travaillent dans ce domaine sur Nantes.

Jean-Pierre LARTIGE indique qu'ils sont au nombre d'une quinzaine de personnes.

Bernard ELIOT constate que le document reste assez évasif sur les quantités exprimées (« environ 15 », de « petites équipes » etc.) : est-ce à dire que des personnes mèneraient conjointement plusieurs activités ?

Jean-Pierre LARTIGE acquiesce : les éléments diffèrent selon que l'on parle de l'activité elle-même où des personnes qui composent les équipes.

Guy JOURDEN pense que le CE pourrait justement disposer des deux types de données : le nombre de personnes impactées et l'équivalent en termes de postes de travail.

Jean-Pierre LARTIGE estime que ces éléments détaillés pourront effectivement être fournis.

Pour revenir à la présentation, l'équipe prévention de Saint-Malo a sa propre spécificité et il a donc été décidé, là encore, d'utiliser à plein cette compétence en récupérant la partie de l'activité qui était auparavant gérée depuis les Pays de Loire. L'objectif à terme serait de faire

en sorte que ce site soit intégralement dédié à l'activité SCF mais il ne s'agit pour l'instant que de prospectives, sachant que l'opération nécessiterait d'intégrer également l'équipe qui s'occupe aujourd'hui du 1014 en facturation.

Le Président ajoute que l'on retrouve ici la politique générale pratiquée sur les sites de moins grande importance, où l'idée est de renforcer autant que possible les activités existantes et d'en apporter de nouvelles afin d'asseoir la légitimité du pôle.

Jean-Pierre LARTIGE ajoute que dans le cas présent, on renforce deux sites de la DR que sont Vannes et Saint-Malo en s'appuyant sur les points forts de chacun d'entre eux.

Michel FILLION demande si le site de Saint-Malo va continuer à traiter la comptabilité de l'AD.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative mais tout en précisant qu'il s'agit là d'une évolution naturelle. La loi Sarbanes-Oxley exige en effet de faire vérifier tous les actes de gestion pouvant avoir une incidence financière. Les responsables sont désormais tenus d'opérer tous les contrôles nécessaires avant que les chèques quittent leur boutique, c'est-à-dire que toutes les vérifications qui étaient faites auparavant depuis Saint-Malo doivent s'opérer dès le point d'origine. Au lieu donc d'envoyer les chèques à Saint-Malo pour vérification, les responsables de boutiques les feront désormais parvenir directement à la Banque de France. L'impact sera toutefois assez limité pour Saint-Malo, sachant que ces décisions échappent de toute façon à l'entreprise. Les personnes concernées devraient être placées sur des activités de prévention assez régulières et classiques

Guy JOURDEN réfute la notion de « renforcement » de sites quand la fusion des deux AVSC va se traduire au final par des suppressions d'emplois. On en vient d'ailleurs à se demander si le fil conducteur dans cette affaire est réellement la satisfaction du client ou bien si l'essentiel ne tient pas tout simplement dans une volonté de concentration des hommes et des équipes.

Pour le Président, il est quand même préférable de procéder de cette façon en menant ce dossier sous la haute bienveillance des deux CE et des IRP plutôt que de créer une AVSC en un endroit et de laisser les CE des DR voisines gérer, seuls, les conséquences de cette décision.

Laurence DELEN demande si le projet aura des incidences sur les horaires du personnel de Saint-Malo.

Jean-Pierre LARTIGE explique que la réponse interviendra un peu plus tard dans la présentation. S'agissant de la QD, pour la DR Bretagne l'activité est très clairement centralisée à Vannes quand pour les Pays de Loire, elle se partage entre La Roche-sur-Yon et un début d'intégration dans l'ADV. Il faut savoir en effet qu'une grande partie des données à traiter provient des ADV elles-mêmes et si certains décalages doivent continuer à être gérés de manière centralisée, l'idée pourrait être aussi de faire traiter les corrections par ceux-là mêmes qui ont commis les erreurs.

Patrick LE GAC constate que les équipes de Vannes exerceront désormais en mono-activité sur tout ce qui tourne autour du SCF mais a-t-on chiffré les impacts en termes d'emploi ? Il semblerait en effet qu'une douzaine de départs soient envisagés d'ici la fin 2006. Il faut bien voir que ces services pourraient permettre d'intégrer les salariés qui connaissent des problèmes auditifs puisque l'activité elle-même ne requiert pas de recevoir des appels.

Jean-Pierre LARTIGE répond qu'il avait été envisagé dans un premier temps de placer l'activité SCF sur moins de trois sites en se limitant à Vannes (qui restait toujours leader) et

Saint-Malo. Le fait est que les ressources auraient été alors insuffisantes, surtout compte tenu du départ d'un certain nombre de personnels de Vannes d'ici la fin 2006. Quant aux problèmes de santé liés aux situations de mono-activité, la discussion sera certainement évoquée en CHSCT. On peut déjà dire qu'il existe des casques spécifiques pour les personnes qui ont des problèmes auditifs mais ces éléments sont du ressort de la médecine du travail.

Le Président ajoute que le SCF bénéficie aujourd'hui d'un spectre assez complet d'activités.

Patrick LE GAC rappelle que le personnel ne peut pas non plus choisir la nature des appels reçus.

Jean-Pierre LARTIGE explique que ces questions ont d'ores et déjà commencé à être évoquées avec la médecine du travail. Certaines personnes qui ne peuvent plus du tout prendre d'appels seront orientées vers des activités uniquement tournées vers le back-office. D'autres pourraient continuer à travailler moyennant un appareillage spécifique mais il faudra bien étudier les dossiers au cas par cas.

Patrick LE GAC informe que cinq personnes ont déjà été répertoriées comme ne pouvant plus traiter aucun appel.

Jean-Pierre LARTIGE assure que le nécessaire sera fait pour leur trouver une activité en rapport avec leur handicap, sachant que le SCF comporte certaines activités de gestion associée.

Michel LE BRIGANT demande sur quelle ADV seront reprises les douze personnes de la QD, étant entendu que parallèlement au présent projet, celui sur l'AT Home prévoit le redéploiement des collègues de l'AST à Lorient.

Jean-Pierre LARTIGE répond que ces activités seront intégrées sur les autres activités d'ADV qui existent sur toute la maille. On recherche actuellement à recruter des personnes en ADV aussi bien à Lorient qu'à Rennes.

Le Président ajoute que les dossiers vont aussi suivre un phasage spécifique. Le redéploiement des collègues du siège de l'AST est en cours et il a été fait en sorte que les personnes puissent recevoir des propositions de postes. Des postes de back-office vont notamment être ouverts sur Lorient, en particulier au pilotage du rétablissement. D'un autre côté, le dossier ADV n'est pas aujourd'hui suffisamment mûr pour que l'on puisse indiquer quels seront les sites ADV à terme. Il faut bien voir que dans l'état actuel du dossier, les impacts sont beaucoup plus forts du côté de la DR Pays de Loire que pour la DR Bretagne. La DR Pays de Loire devra donc trouver des solutions pour les sites les plus touchés et en particulier pour Nantes. Il existe en outre un seul 1016 en Bretagne contre deux en Pays de Loire : rien ne dit que ces deux derniers pourront continuer à coexister à terme. Par conséquent, si tout ce qui est porté dans ce dossier est effectivement appliqué, un certain nombre d'éléments restent encore à creuser.

Isabelle MANCEL-FLOC trouve surprenant qu'un certain flou règne encore autour de l'ADV alors que celle-ci est elle-même très directement liée à l'activité de QD.

Le Président rappelle que sur tous ces sujets, il s'agit également de composer avec les contraintes de la DR Pays de Loire. Ces éléments sont en outre en train de se clarifier dans l'ensemble des onze mailles. Il s'agit aujourd'hui d'entamer un processus d'information/consultation afin que personne ne soit pris de cours le jour où ces dispositions seront mises en œuvre. L'idée n'est pas non plus d'appliquer l'ensemble dès le 1<sup>er</sup> janvier prochain et toutes les questions posées aujourd'hui permettent justement de mettre en avant

les zones d'ombre du dossier, sachant que la majeure partie des réponses pourra être apportée dès le 20 décembre prochain.

Isabelle MANCEL-FLOC estime que les échéances portées ici restent assez proches puisque l'on parle d'une application pour le premier trimestre 2006.

Jean-Pierre LARTIGE explique que certains de ces éléments peuvent être conduits assez rapidement comme le fait de récupérer l'activité prévention à Saint-Malo pour soulager Nantes. Quant au GCC, on devrait savoir en début d'année quelle DR sera capable de reprendre l'activité. La QD interviendra plutôt dans un troisième temps et quand les promoteurs du projet auront une meilleure visibilité sur les impacts, il sera possible de voir s'il faut renforcer l'ADV à tel endroit plutôt que tel autre. Nantes avancera certainement plus vite sur ces sujets-là puisque la QD et l'ADV se trouvent sur un même site.

Patrick LE GAC constate qu'il n'a pas encore été question du 1016 recouvrement de Vannes.

Jean-Pierre LARTIGE répond que le SCF comprend effectivement les deux marchés et que l'idée est bien de conserver la spécificité d'une équipe Pro sur Vannes, sachant qu'il s'agit là également de la vision adoptée par le nouveau Directeur du marché Pro national.

S'agissant ensuite des impacts du projet, le dossier est quasiment neutre pour Saint-Malo si ce n'est que les trois collègues qui travaillaient pour l'AD feront désormais de la prévention mais tout en restant dans leur équipe. L'impact est également nul pour le front-office de Vannes, où ceux qui ne faisaient que de la gestion vont évoluer vers plus de back-office. Pour Nantes en revanche, les personnes qui étaient sur l'activité SCF vont venir travailler sur d'autres activités du site.

En termes de conditions de travail, il s'agira notamment d'adapter les locaux au fur et à mesure de la montée en charge du site de Vannes et en fonction de l'arrivée d'une activité front-office plus importante. Le projet s'appuie en outre sur les horaires actuels pour Vannes et Saint-Malo. Il existe certes un écart entre ce qui est pratiqué sur ces deux sites par rapport aux usages en vigueur à Nantes et à peu près partout ailleurs en France. L'harmonisation des horaires constituera donc un des chantiers pour l'avenir et dans le cadre de l'ERC.

Daniel GILLARD avait cru comprendre que les évolutions horaires n'étaient pas liées à l'ERC.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle que le 1014 n'en est aujourd'hui qu'à 50 % d'efficacité le samedi : ERC ou non, il fallait changer cet état de fait. De la même façon, d'autres changements horaires seront liés à des harmonisations entre régions.

Patrick LE GAC voit mal l'intérêt d'opérer coûte que coûte une harmonisation des horaires pour un service comme celui du recouvrement.

Le Président explique que dans le cadre de la certification de service et de la promesse client, il va falloir pouvoir annoncer aux clients un certain nombre d'engagements qui vaudront au plan national. S'il s'agit, par exemple, de leur dire qu'ils pourront avoir des informations sur leur facture de 8 heures à 20 heures, il ne faudra pas que le service soit fermé à 18 heures en Bretagne.

Jean-Pierre LARTIGE ajoute que l'harmonisation des horaires peut s'opérer de diverses façons, c'est-à-dire que si une des solutions peut être de placer tous les sites dans le sens de la promesse, on pourra aussi considérer que seuls certains sites assureront par débordement la tenue des engagements.

Laurence DELEN indique que les DS sont en train de négocier les horaires : le site de Saint-Malo ne pourrait-il pas se retirer de ces discussions plutôt que d'avoir à changer ces nouveaux horaires dans seulement quelques mois ?

Jean-Pierre LARTIGE estime que les deux projets doivent pouvoir continuer à être discutés en parallèle.

S'agissant ensuite des IRP, le Président rappelle que dans la logique actuelle pour la DR Bretagne, chaque AVSC travaille sur son propre périmètre et il n'y a donc pas à appliquer le protocole comme c'était le cas sur l'AT Home ou le Centre Orange. Des informations complémentaires devraient parvenir le 15 décembre prochain sur la question des mandats et en fonction de la signature ou non de l'accord.

Sur le calendrier, il s'agit d'engager aujourd'hui un processus d'information/consultation. Il conviendra, bien évidemment, de répondre à toutes les questions posées par le CE. Le CHSCT de l'AVSC sera également saisi très prochainement du sujet, en espérant que les dossiers soient aussi homogènes que possible.

Michel LE BRIGANT se demande pourquoi ce projet sur le GCC ne sera pas présenté au CHSCT du 19 décembre.

Jean-Pierre LARTIGE répond que ce dossier-là est moins avancé que les autres.

Le Président acquiesce. La partie liée au GCC est en outre tributaire de la DR Pays de Loire pour ce qui est du SCF. L'idée aujourd'hui était donc de faire une présentation générale du dossier, de recueillir les remarques des élus et de compléter leur information au travers des réponses apportées aux questions. D'autres éléments pourront être apportés le 20 décembre prochain dans le cadre du processus classique d'information/consultation.

Sylvie HENRY s'étonne qu'il n'ait pas du tout été question de la fermeture du service Qualimail qui a eu lieu la semaine dernière. Quand la question avait été évoquée au mois de septembre, la Direction avait indiqué que le dossier était en cours d'étude au niveau national et qu'il serait évoqué en CE dès que des éléments nouveaux seraient parvenus.

Le Président répond qu'il n'a pas aujourd'hui d'information sur le traitement des Qualimail. La Bretagne n'était plus capable d'assurer le service et les Pays de Loire l'ont donc fait à sa place et de manière provisoire. Une réflexion est menée actuellement sur le canal « On line » puisque que l'on vient de recruter sur VSF un directeur du Canal « On line ».

Sylvie HENRY indique qu'il a été annoncé jeudi dernier à l'équipe que tous les mails seraient transférés sur Nantes dans la nuit du jeudi au vendredi.

Jean-Pierre LARTIGE s'inscrit en faux et rappelle qu'une réponse a déjà été apportée aux DS et aux DP de l'agence. Une information a effectivement été faite en septembre concernant le manque de ressources dont souffre le Finistère sur cette activité. Le personnel de Brest mène ici une activité double avec une forte proportion de 1014, qu'il continue bien sûr d'exercer. Une autre communication est intervenue il y a un mois pour indiquer que l'activité ne serait pas reprise par des plates-formes nationales mais plutôt au sein même de la maille. Le Centre de Nantes s'est dit prêt à l'accueillir et c'est pourquoi vendredi a eu lieu le transfert non pas de la totalité mais de la partie « Espace Clients », celle où il est le plus urgent d'apporter une réponse pour des raisons commerciales. Il reste donc encore pour quelque temps un peu d'activité Qualimail sur Brest, deux personnes y étant affectées pour la journée d'aujourd'hui.

Le Président ajoute que l'activité Canal On Line est elle-même émergente, l'entreprise étant donc conduite à s'interroger sur le traitement des mails. L'activité Qualimail représentait un faible volume **au sein du 1014**. L'AVSC Bretagne avait à traiter quasiment 80 % du stock de mails pour l'ensemble de la France. Ce volume venait encombrer les boîtes de stockage et il fallait bien trouver une solution. Nantes a assuré être capable d'absorber l'activité et il a été décidé d'adopter une solution intermédiaire en attendant que des précisions soient apportées au plan national sur la refonte totale du canal libre-service.

Sylvie HENRY maintient que le centre de Brest aurait été parfaitement capable de traiter les mails.

Le Président n'en disconvient pas mais cette activité évolue et il s'agit là d'opérer une refonte complète des espaces clients. La solution qui sera retenue intégrera peut-être des activités dans la maille mais rien n'est défini pour le moment.

Martine GUENEUGUES s'enquiert du devenir du service Rétention de Quimper.

Jean-Pierre LARTIGE répète que lorsque les ressources manquent, l'activité doit aller ailleurs. Le transfert des appels se fait actuellement sur Nantes pour la rétention mais l'idée est bien de conserver la compétence sur Quimper pour le moment où la différenciation sera mise en place.

Guy JOURDEN rappelle que les agents sont très attachés à ce que plusieurs activités puissent subsister sur un plateau.

Le Président répond que des situations de mono-activité apparente peuvent aussi cacher de grandes disparités de compétences et de fonctions d'un agent à l'autre. Les propositions qui sont faites visent à consolider des activités sur des « pôles d'excellence » comme ceux de Vannes ou Saint-Malo, ce qui n'empêche pas que des groupes de compétences puissent se créer en infra. Cette consolidation permet ensuite à la DR de pouvoir conserver voire récupérer un certain nombre d'activités auxquelles des services éparpillés n'auraient pas pu prétendre.

Guy JOURDEN estime qu'il y aura là deux façons de traiter le problème : soit l'activité restera sur les AVSC, soit elle le sera dans des centres qui auront été spécifiquement créés. Pour sa part, le CE préférerait que ce traitement s'opère au niveau des AVSC.

Le Président cite l'exemple de l'activité QD, qui n'est pas ici centralisée comme peut l'être le GCC car on a considéré que la QD était fortement rattachée au travail d'une AVSC.

Isabelle MANCEL-FLOC souhaiterait savoir s'il existe un plan de présentation des différents dossiers liés à l'AVSC en 2006 avant la consultation sur l'ERC.

Le Président indique en premier lieu qu'une AVSC unifiée impliquera nécessairement un état-major unique, avec donc un seul service qualité, un seul contrôle de gestion, un seul SI, un seul Marketing et une seule unité RH. Il faudra en attendant que les deux régions puissent fonctionner de la meilleure façon possible. C'est pourquoi il conviendra d'attendre d'avoir une bonne vision de la date de fusion avant de faire ensuite un retro-planning pour chacun des services.

Jean-Pierre LARTIGE distingue les activités opérationnelles – qui vont être traitées au fur et à mesure – des activités siège, qui interviendront donc au plus proche de la fusion.

Le Président se propose de lister les différentes activités opérationnelles. On retrouve là notamment l'ADV (avec les cas respectifs de l'ADVP et de l'ADVR), le 1014 (avec la

mutualisation sur les sites actuels de l'AVSC en Bretagne), le TurboMailing (qui reste à Rennes dans l'AVSC) et HLR (qui se ventile entre un niveau 1 national et des niveaux 2 qu'il conviendra de partager entre chacune des mailles et le national). Quant aux réclamations, il va falloir voir comment articuler l'ensemble entre les centres de Quimper, Rennes et Nantes, sachant que l'on ne pourra pas garder sur trois sites les réclamations grand public et Wanadoo. Le dossier n'est pas encore arrivé à un degré suffisant de maturité, le dossier HLR étant plus compliqué que pour les autres réclamations grand public classiques car il dépend aussi des autres mailles.

Il conviendra, par conséquent, que le national commence par clarifier un certain nombre d'éléments, notamment sur HLR et sur la reprise du GCC par une autre région. Les dossiers seront présentés le plus tôt possible au CE, l'idée étant de consolider les activités autour de ce que l'on a appelé tout à l'heure des « pôles d'excellence » en évitant également d'opérer un grand chamboulement qui n'aurait ni sens, ni utilité. Si le calendrier le permet, le CE pourra peut-être recevoir en février une présentation des décisions prises pour les réclamations et l'ADV : inutile en attendant d'affoler les personnels concernés.

Isabelle MANCEL-FLOC indique que si les collaborateurs sont aujourd'hui paniqués, c'est précisément parce qu'on propose à certain d'entre eux (par exemple aux réclamations) des postes dans d'autres services du 1016 ou de l'ADV.

Le Président explique que s'il n'a pas pu présenter dès aujourd'hui le dossier des réclamations, l'idée est aussi de pouvoir agir le plus en amont possible afin pour les collaborateurs concernés de profiter des opportunités qui pourraient se présenter dans l'intervalle. Ces mouvements ne concerneront toutefois que peu de personnes et ne viendront pas tout bouleverser.

Par ailleurs, dans sa déclaration préalable, le CE indiquait vouloir mandater la Commission Economique pour travailler sur ce dossier mais il faudrait encore savoir dans quel contexte et sur quel périmètre celle-ci pourrait intervenir.

Bernard ELIOT propose que le vote sur le mandat donné à la Commission Economique intervienne lors du prochain CE.

Le Président rappelle qu'un travail très important a été mené sur l'AT Home et le CCO, aboutissant aujourd'hui à une mise en œuvre et à des expertises en CHSCT qui vont bien au-delà, en montant comme en périmètre, de ce qui avait été imaginé au départ. Il conviendra par conséquent de préciser très clairement sur quel périmètre le CHSCT devra travailler car si cet éventail devait apparaître exorbitant, la Direction se réserve le droit d'aller en justice pour faire empêcher une telle expertise. Celle sur l'AT Home va coûter près de 80 000 € à la DR Bretagne et leur total au niveau national devrait avoisiner plusieurs millions d'euros. En ce sens, la Commission Economique pourrait permettre justement de mieux cadrer les choses.

Guy JOURDEN réfute l'idée selon laquelle une instance du CE pourrait donner quelque ordre que ce soit au CHSCT. Par ailleurs, le cas s'est présenté en Auvergne d'une expertise que France Télécom trouvait abusive mais à l'occasion duquel le Tribunal d'Instance lui a donné tort.

Bernard ELIOT ajoute que l'expertise menée à l'AST et à l'UIC faisait suite à une décision du Tribunal de Grande Instance de Paris selon laquelle les CHSCT devaient être consultés avant de recueillir l'avis des CE. Le CHSCT a ensuite déterminé le périmètre de son expertise mais le CE n'y est pour rien dans cette affaire.

Le Président pense que les choses seraient quand même beaucoup plus lisibles s'il présidait lui-même à la fois le CE et le CHSCT. Pour conclure sur ces sujets, des réponses ont d'ores et déjà été apportées aux membres du CE, d'autres interviendront lors de la séance du 20 décembre avec un complément d'information sur les points n° 6 et 7 du présent ordre du jour. Quant au point n° 8, le Président rappelle qu'il s'agissait d'une simple information qui ne requérait pas de consultation du CE. Les dispositions correspondantes seront donc mises en œuvre indépendamment de tout avis, même si la Commission Economique peut parfaitement traiter conjointement les trois points.

Pour plus de clarté, Dominique LESEIGNEUR souhaiterait que le CE vote sur le principe d'un mandatement de la Commission Economique ainsi que sur la nécessité d'une consultation du CHSCT de l'AVSC autour des éléments présentés aujourd'hui. Les contours du mandat donné à la Commission Economique pourront quant à eux être précisés ultérieurement.

*La résolution est adoptée à l'unanimité.*

### **Point 9 – Information du CE sur les bilans HSCT de la DR Bretagne**

Mario PETRICOLA précise qu'il ne s'agit là que d'une simple *communication*, qui n'appelle donc pas de débats particuliers puisque par définition, ces bilans ont été vus en CHSCT.

Michel LE BRIGANT demande quand sont intervenus les différents votes des CHSCT sur ce bilan.

Sylvie LE NIR répond qu'il s'agissait plus exactement d'une demande d'avis, qui pouvait donc se matérialiser par un vote ou la rédaction d'un vœu mais sans que cela soit obligatoire. Quoi qu'il en soit, les dates de présentation ont été les suivantes : le 24 octobre à l'URR, le 14 octobre à l'UIC, le 8 novembre à l'AEOA, le 10 novembre à l'ADV, le 24 novembre à l'AVSC, le 7 novembre à l'AST et le 22 novembre à la DRMP.

Il s'agissait bien là des bilans HSCT 2004, la maquette ayant été transmise récemment et comportant des indicateurs qui n'étaient pas tous très fiables. Le bilan 2005 sera toutefois beaucoup plus sûr.

Guy JOURDEN aurait un certain nombre d'erreurs à signaler.

Sylvie LE NIR l'invite à les adresser aux secrétaires des CHSCT et aux préventeurs des unités.

Guy JOURDEN rappelle que le document unique de chaque unité d'évaluation des risques doit normalement être discuté en CE.

Dominique LESEIGNEUR sollicite une suspension de séance.

*La séance est suspendue de 18 heures à 18 heures 15.*

Pour l'année prochaine, Guy JOURDEN souhaiterait que le document unique de chaque unité soit intégré au bilan HSCT et discuté en CE.

Le Président prend note de cette demande.

Sylvie LE NIR ajoute que même pour ce bilan 2004, ces éléments pourront également être intégrés.

Le Président propose que le groupe de travail médico-technique dont il était question ce matin serve d'interface entre les compétences respectives du CE et du CHSCT afin de présenter des documents cohérents et communs.

Le Président clôt la séance en donnant rendez-vous aux membres du CE pour le 20 décembre prochain afin d'aborder les travaux des commissions, le point sur la trésorerie, une réponse aux questions posées aujourd'hui sur l'AC Home, le dossier CTC (qui vient d'être remis aux membres du CE) et le point trimestriel Marché/Activités.

La séance est levée à 18 heures 20.

**Le Secrétaire**  
Bernard ELIOT

## Annexes

# **Avis du Comité d'Établissement de la DR Bretagne sur la Création du Service de la Santé au Travail Séance du 13 décembre 2005**

### PREAMBULE

Le CE de la DR Bretagne précise que la médecine du travail doit être une médecine **exclusivement préventive**, assurée par un ou plusieurs médecins du travail, qui s'exerce au sein de l'entreprise et qui a pour objet d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail ou à l'occasion de celui-ci.

C'est pourquoi le médecin du travail doit être avant tout le conseiller du chef d'entreprise ou de son représentant, des salariés, des représentants du personnel et des services sociaux en ce qui concerne notamment :

- d. L'amélioration des conditions de vie et de travail dans l'entreprise ;
- e. L'adaptation des postes, des techniques et des rythmes de travail à la physiologie humaine ;
- f. La protection des salariés contre l'ensemble des nuisances, et notamment contre les risques d'accidents du travail ou d'utilisation des produits dangereux ;
- g. L'hygiène générale de l'établissement ;
- h. L'hygiène dans les services de restauration ;
- i. La prévention et l'éducation sanitaires dans le cadre de l'établissement en rapport avec l'activité professionnelle.

*Le CE estime que par son expérience et ses connaissances techniques, le médecin du travail peut apporter une contribution importante en matière de prévention, de sécurité et de santé dans les différentes Unités de la Direction Régionale de Bretagne.*

Le CE rappelle que la Direction Régionale devra prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre au médecin du travail de consacrer à ses missions en milieu de travail le tiers de son temps de travail ; **ce temps comporte au moins cent cinquante demi-journées de travail effectif chaque année, réparties mensuellement, pour un médecin à plein temps.**

Pour assurer ses missions en milieu de travail, le médecin du travail, qui participe avec voix consultative aux réunions du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (C.H.S.-C.T.), devra disposer d'un certain nombre de moyens, tels que **les visites des lieux de travail, la fiche d'entreprise et le plan d'activité en milieu de travail portant sur les risques, les postes et les conditions de travail.**

Mais il devra aussi être régulièrement informé par la Direction de certaines caractéristiques relatives notamment à la production, aux équipements, à l'organisation du travail, de façon à ce que son action de prévention et son rôle de conseil puissent être aussi efficaces que possible.

Les obligations faites aux employeurs par la transposition des directives européennes dans le code du travail en ce qui concerne l'évaluation des risques professionnels rendent cette coopération plus nécessaire que jamais.

Le CE préconise la mise en place d'une Commission Médico-Technique qui aurait pour mission de suivre la mise en place du service de la Santé au Travail sur la Direction Régionale, de signaler les difficultés rencontrées, de formuler des propositions relatives aux priorités du service et des actions pluridisciplinaires à mener. Cette Commission serait composée du Directeur Régional ou de son

représentant, des médecins, des intervenants en prévention des risques professionnels, des secrétaires de CHSCT. Elle se réunirait au moins 3 fois par an

## **AVIS du CE de la DR Bretagne**

**Les élus au CE de la DR Bretagne prennent acte de la création du Service de Santé au Travail.**

**Ils constatent que cela se fait à minima et regrettent fortement qu'une Entreprise de la taille de France Telecom ne consacre pas plus de moyens à la prévention des risques professionnels.**

**Pour les élus au CE le nombre d'examens annuels apparaît sous-estimé : en effet la moyenne d'âge des salariés de France Télécom s'élève chaque année et ceux-ci subissent d'incessantes restructurations. Ces situations nécessiteraient une surveillance médicale renforcée.**

**De plus les modifications des conditions de travail ( le nomadisme, les astreintes, ERC entre autres), les nouvelles prérogatives des CHSCT, la participation aux enquêtes de la « Veille sanitaire » ont et auront un impact fort sur la charge de travail du Service de Santé au Travail.**

**L'exercice de la profession d'infirmier comportant l'analyse, l'organisation, la réalisation de soins infirmiers et la participation à des actions de prévention, de dépistage, de formation et d'éducation à la santé constitue à lui seul une charge de travail conséquente.**

**Celle-ci suppose donc que les activités administratives (tâches de secrétariat, d'organisation des consultations médicales et de l'activité tiers temps) soient effectuées par des « assistants médicaux ».**

**Les élus au CE déplorent une forte disparité entre l'ambition des mesures présentées notamment au niveau du tiers temps et les moyens humains correspondants.**

**Compte tenu des métiers à risque et du nombre de salariés bénéficiant d'une surveillance médicale renforcée, le CE demande l'application de la règle des entreprises industrielles pour le nombre d'infirmiers soit 1 infirmier de 200 à 800 salariés puis 1 infirmier par tranche de 600 salariés.**

**Le CE demande la création d'un poste d'assistant médical auprès de chaque médecin du travail.**

**Pour suivre la mise en place du Service de Santé au Travail sur la Direction Régionale de Bretagne et faire des propositions en la matière, le CE préconise la mise en place d'une Commission Médico-Technique avec la participation des secrétaires de CHSCT.**

**Les élus au CE émettent le vœu de voir dans une prochaine séance un point de l'ordre du jour sur la politique de Santé au Travail dans la Direction Régionale de Bretagne**

## **AC Home: Les élus CE Bretagne souhaitent intervenir sur les points suivant de l'ordre du jour du CE Bretagne du 13/12/2005 :**

**Point 6 - Évolution de la Gestion du service Client en AVSC**

**Point 7 - volet intégration (1014 , 114)**

**Point 8 – mutualisation et différenciation 1016 Bretagne et Pays de Loire**

Alors que ces projets sont parties intégrantes de l'ERC dans sa phase A.C. Home, vous ne communiquez pas sur l'intégralité des services des actuelles AVS ( Bretagne et Pays de Loire) : aucune information sur les services Relation Client , Management des processus, écoute client – boucle qualité, contrôle de gestion, Gestion opérationnelle et performance, Système d'information et Gespertel, Turbo mailing, Marketing, Qualimail...

Votre information se limite à des pratiques pour partie déjà mises en œuvre (point 8 par exemple) et nous ne constatons aucune justification de vos choix sur ces dossiers, aussi nous attendons entre autres :

- j. nombre de flux des différents activités prenantes, cédantes et sous traitantes
- k. nombres d'emploi de chaque entité prenante et cédante
- l. la justification des emplois créés par rapport aux flux attendus
- m. les horaires de travail de chaque entité prenante et cédante
- n. les coûts liés à ces restructurations ( mesures d'accompagnement, coût des formations, coût matériels et logistiques)
- o. les activités précises des postes de ces nouveaux périmètres ou nouvelles activités
- p. les mouvements de personnels prévus pour chaque point ainsi que les principes de recrutement.
- q. Les contenus et les moyens de formation

Les élus CE Bretagne réaffirment qu'aucune action ne doit être mise en œuvre avant la consultation du CE Bretagne et que les perspectives d'engagement nationaux doivent être respectés (maintien des sites et de leurs effectifs jusqu'au prochaines élections IRP).

Le CE Bretagne mandate la commission économique pour présenter un rapport sur ces points.

Enfin, le CE Bretagne demande la consultation des CHSCT concernés afin que les nouvelles conditions de travail et les aménagements liés à ces réorganisations , qui vont très fortement impacter le personnel, soient étudiées.