

# Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 16 février 2006

## **Etaient présents :**

### **Pour la Direction :**

Mario PETRICOLA (DRH) Président du CE en remplacement de Christian LE CORNEC  
Philippe MAURICE (Directeur du Développement)  
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)

### **Pour les représentants du personnel:**

#### ***Membres titulaires:***

Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)  
Guy JOURDEN, Trésorier-adjoint (CGT)  
Jacques 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)  
Jean Pierre CREUX (CFDT)

#### ***Membres suppléants:***

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

#### ***Représentants syndicaux:***

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

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 16 février 2006 de 11 h 10 à 18 h 26 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV de la séance du 26 janvier 2006
- 2) Présentation en information du rapport trimestriel marchés-activités du 4<sup>ème</sup> trimestre 2005
- 3) Demande d'avis sur l'évolution des horaires 1014
- 4) Poursuite du processus d'information-consultation sur l'évolution de la gestion du service client à l'AVSC
  - 4.1. réponses aux questions remises lors de la séance du 26 janvier 2006
  - 4.2. demande d'avis sur l'AC Home Résidentiels (volet intégration 1014, 114)
- 5) Information-Consultation sur le plan d'évolution du service des Renseignements
- 6) Présentation du Plan Act et de l'Espace Développement : info (reporté au 13 mars)
- 7) Poursuite de l'information du CE sur la certification de service (reporté au 13 mars)
- 8) Information sur le projet ITN5 (reporté au 13 mars)
- 9) Information sur les suites données à la proposition du CE du 20 décembre 2005 concernant la création d'un Groupe de Travail sur la mise en place d'un Service Santé au Travail (reporté au 13 mars)
- 10) Accord de gestion CE-CCE sur les Activités Sociales et Culturelles
- 11) Recrutement d'un salarié du CE

\*\*\*\*\*

Mario PETRICOLA annonce qu'en l'absence de Christian LE CORNEC, il assurera la présidence de cette séance du Comité d'Etablissement. Il demande que soit précisée l'identité des titulaires et des suppléants assistant à cette séance. Il sera assisté par Philippe MAURICE et Sylvie LE NIR.

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

Bernard ELIOT indique que suite à l'annonce du PDG de France Télécom, Didier LOMBARD, les trois organisations syndicales représentées au CE souhaitent lire une déclaration préalable.

Guy JOURDEN fait lecture d'une déclaration préalable des élus de la délégation CGT. (voir document en annexe).

Dominique LESEIGNEUR fait lecture d'une déclaration préalable des élus de la délégation SUD. (voir document en annexe).

Jean-Pierre CREUX fait lecture d'une déclaration préalable des élus de la délégation CFDT. (voir document en annexe).

Mario PETRICOLA ne souhaite pas répondre *in extenso* à ces déclarations. Il se contentera de quelques remarques générales, certains sujets abordés par les élus figurant à l'ordre du jour du CE. Les résultats positifs dont il est fait état dans la conférence des résultats de

France Télécom résultent de l'effort de l'entreprise et de ses salariés depuis 2002. Un résultat positif permet, certes, de distribuer des dividendes aux actionnaires, mais également d'augmenter la participation des salariés, à raison de 35 %. Le vrai problème porte sur l'accélération de la concurrence, beaucoup plus dure et plus rapide que prévu (voix sur IP). France Télécom doit donc, au travers du plan Next, répondre à ce changement d'environnement et à l'évolution du modèle d'activité de l'entreprise. Le rythme est imposé par l'environnement et les clients.

La tendance de l'évolution de l'emploi, sujet légitimement sensible, n'est pas en rupture par rapport à ce que l'entreprise a connu les années précédentes. Certes, 22 000 départs et 6 000 embauches sont prévus qui, rapportés aux 3 ans, s'effectueront selon le même rythme qu'au cours des 3 dernières années, sachant que face à des opérateurs concurrents, l'entreprise doit répondre à un impératif de productivité. En revanche, l'accord CFC (Congé Fin de Carrière) se termine fin 2006 et ne sera pas prorogé. En effet, la France ayant un taux d'activité des plus de 50 ans nettement inférieur à la moyenne européenne et l'Union européenne souhaitant avoir un taux d'activité de 50 % pour les plus de 50 ans, le contexte n'est pas favorable au maintien de plans de retraite ou de préretraite dans les entreprises. Toutefois, une des solutions retenues, qui apparaît dans l'accord GPEC consistera à trouver des modalités, certes pas identiques à celles prévues dans le cadre du CFC, pour proposer aux salariés concernés des situations de temps partiel de fin de carrière.

Dans son discours, Didier LOMBARD a mis l'accent sur la nécessité de s'adapter à l'évolution des métiers et de leurs contenus. Tel est le but poursuivi par le projet Next et sa composante Act ; il est donc demandé aux salariés de se projeter dans l'évolution de l'entreprise par rapport aux métiers, pour qu'ils puissent, avec l'aide de l'entreprise, construire leur projet d'évolution autour de compétences dont cette dernière a besoin.

Jean-Pierre CREUX fait remarquer que si la participation est certes en augmentation de 35 %, ce n'est qu'une rétribution supplémentaire sur laquelle les salariés ne fondent pas leur vie de tous les jours, contrairement au salaire.

Par ailleurs, le détail des 22 000 départs est le suivant :

- 4 800 départs en CFC en 2006 ;
- 3 x 1 500 départs vers la Fonction Publique répartis sur 3 ans ;
- 5 700 retraites naturelles ;
- 1 000 départs vers des temps partiels de fin de carrière ;
- 3 x 2 000 plans vers l'emploi (départs vers des entreprises privées + essaimage).  
Il faut souhaiter qu'aucune pression ne sera exercée pour faire partir ces personnes.

On peut aussi s'interroger sur les 1 500 départs par an vers la Fonction Publique, notamment par rapport aux 6 000 embauches, à l'heure où l'on évoque la nécessité d'avoir des salariés de plus en plus compétents. Dans le même temps, certains managers de la DR Bretagne font savoir qu'il faut faire partir les meilleurs et les plus jeunes vers la Fonction Publique. Ceci revient à gâcher de la compétence existante pour aller en chercher ailleurs.

Jean-Pierre CREUX comprend la stratégie globale du Plan Next, en termes d'évolution des besoins des clients et des métiers mais insiste sur le fait que ceci doit se faire avec les salariés. Or, les élus se heurtent à un refus lorsqu'ils veulent évoquer le volet Act au CCE, au prétexte que c'est un projet Groupe. On peut se demander si les dirigeants connaissent les compétences présentes dans l'entreprise : en effet, l'UIC a dû aller chercher à l'extérieur des experts sur les réseaux IP, alors que les compétences existaient en interne. Or, seuls les salariés font les frais de ces erreurs de décisions dont la Direction est comptable.

Au sujet des départs en retraite, Guy JOURDEN pense que la situation actuelle générale se traduit aussi par la mise en place de la réforme des retraites, avec une décote de plus en plus importante quand les personnes ne totalisent pas un nombre suffisant de trimestres. Ceci n'a pas été pris en compte par l'entreprise d'un point de vue financier ; en effet, les gens seront contraints de rester plus longtemps au travail.

Pour ce qui est de la participation, elle est bloquée pendant 5 ans, alors que les salariés attendent du pouvoir d'achat immédiat. De plus, le complément France Télécom est bloqué depuis 1994, ce qui est du ressort de France Télécom et non de la Fonction Publique. Les élus souhaiteraient que ce dernier représente 20 % du salaire.

En ce qui concerne les réorganisations, il n'est pas question de départs naturels tels qu'annoncés : à part 5 700 départs à la retraite encore incertains, les élus pensent que la gestion des emplois et des compétences est l'arme qui servira à pousser les gens dehors.

En termes de compétences, lors de ses visites, la Commission économique note la disparition de gens très compétents sur des métiers toujours existants, notamment aux Réclamations où l'on assiste à un gaspillage de compétences, quand l'entreprise manifeste au contraire son souhait de valoriser ces dernières.

Selon Dominique LESEIGNEUR, la représentation du personnel de France Télécom est bafouée par la Direction. Au cours du dernier conseil d'administration, Didier LOMBARD n'a, à aucun moment, évoqué les perspectives d'emploi. De plus, avant même que le CCE ne se réunisse, une série d'annonces tonitruantes a été faite à la presse, ce qui est inqualifiable et traduit un mépris total de la représentativité du personnel.

Il apparaît clairement que ces annonces ne s'adressent ni aux salariés ni aux usagers de France Télécom – lesquels ne figurent pas au centre des préoccupations de l'entreprise - mais bien aux boursicoteurs, aux actionnaires, aux investisseurs et aux marchés financiers. Cette attitude guide toute la politique de l'entreprise.

De plus, les spéculations relatives aux défis technologiques à relever par l'entreprise ou à une nouvelle pédagogie visant à faire travailler les salariés en fonction des nouveaux défis imposés par la concurrence ne sont que de la poudre aux yeux. De plus, la nomination simultanée de Messieurs PELISSIER et WENES à la tête des affaires France du Groupe n'ont pour seul but que d'effectuer des coupes sévères dans l'effectif de l'entreprise.

Ces déclarations tonitruantes sans aucune information ni concertation des représentants du personnel n'ont donc pour seul but que d'augmenter le cours de l'action France Télécom, ce qui a donné lieu à un succès temporaire. Le cœur de la communication de l'entreprise s'articule donc autour du versement des dividendes et de la suppression d'emplois.

On constate d'énormes contradictions entre les déclarations faites par l'un ou l'autre dirigeant de la haute Direction de l'entreprise. Compte tenu des restructurations en cours, des suppressions d'emplois, des efforts supplémentaires très douloureux demandés aux salariés, les élus ne peuvent que tirer la sonnette d'alarme. En effet, selon le discours actuel des dirigeants, les salariés devront se serrer la ceinture en termes d'emploi et de conditions de travail, pour faire face à une situation qui n'est absolument pas de leur fait.

Le terrain de bataille de la délégation SUD, et sans doute d'autres organisations syndicales, consistera à organiser la mobilisation malheureusement nécessaire des salariés pour défendre d'abord leur emploi mais aussi leur statut, leurs conditions de travail et leur avenir.

## **Point 1 - Approbation du PV de la séance du 26 janvier 2006**

Mario PETRICOLA indique qu'il a quelques corrections à apporter à ce compte rendu.

Bernard ELIOT rappelle que conformément au règlement intérieur du CE, il est préférable d'adresser ses corrections dans des délais raisonnables pour qu'elles puissent être intégrées avant la séance du CE. Il est vrai que cette fois-ci, le CE a été avancé d'une semaine en raison des vacances scolaires. Par ailleurs, certains élus ont émis le souhait de pouvoir conserver les PV en version papier.

En bas de la page 24 du PV, Isabelle MANCEL FLOC souhaiterait que soit ajoutée la phrase suivante : « *le projet de réorganisation tient-il compte de cela ?* »

En début de page 26, dans son intervention relative au SI, il convient d'indiquer que : « *de plus en plus de commandes sur le SI (et non de SI) sont automatisées.* »

Par ailleurs, toujours sur cette même page, les élus attendent une réponse concernant le pilotage et la supervision.

Mario PETRICOLA informe que Jean-Pierre LARTIGE y répondra cet après-midi.

Michel LE BRIGANT évoque l'intervention de Nathalie LE HIR dans le 2<sup>ème</sup> paragraphe de la page 25 : « *Nathalie LE HIR en conclut que les salariés de la HLR... les réclamations du fixe pour Nantes et Quimper.* » Il convient de remplacer Quimper par Rennes.

La correction que souhaite apporter Mario PETRICOLA se situe en page 4 du compte rendu, dans le cadre de la discussion sur Tr@vel où dans une intervention d'Isabelle MANCEL FLOC, il convient de remplacer « avancement de paiement » par « avance de paiement ».

Bernard ELIOT précise que cette correction a été apportée par Monsieur LE CORNEC.

Mario PETRICOLA passe à la page 5 du PV où suite à une intervention relative au CCOR, il convient d'ajouter : « en réponse à une question sur la masse salariale de référence pour le calcul du budget, le Président précise que la masse salariale sera recalculée... ».

Toujours sur la masse salariale, 2 alinéas plus loin, Mario PETRICOLA cite les propos du Président : « *dans le rapport final de France Télécom, ce chiffre sert en effet à calculer la subvention de fonctionnement du CE.* » Il est préférable d'ajouter que « *ce chiffre figure dans le rapport final de France Télécom en tant que donnée légale et qu'il sert à calculer...* »

Guy JOURDEN constate que les élus ne connaissent toujours pas la masse salariale de la DR Bretagne qu'ils demandent depuis un an. Ceci est considéré comme un délit d'entrave.

Mario PETRICOLA précise que ce chiffre a été utilisé pour le calcul de la subvention de fonctionnement du CE. Il note à nouveau cette demande.

Sous réserve de ces corrections, le procès-verbal de la séance du 26 janvier 2005 est approuvé à l'unanimité.

## **Point 2 – Présentation en information du rapport trimestriel marchés-activités du 4<sup>ème</sup> trimestre 2005**

Philippe MAURICE attire l'attention des élus sur la trajectoire qui sera suivie en 2006-2007 sur les différentes pondérations entre les chiffres d'affaires. Ceci a été évoqué hier en CCE.

Avec 49 milliards, le chiffre d'affaires progresse de 2,5 %. L'entreprise n'étant pas dans la fourchette annoncée des 3 à 5 %, elle a fait cet avertissement pour revenir à 2 % d'augmentation en 2006. Toutes les organisations découlent de la bonne compréhension des enjeux et chiffre d'affaires à venir. La décroissance amorcée en 2005 se poursuivra en 2006.

La partie Home va baisser de façon significative ; la partie Mobiles (Personnel) en revanche est un bon levier. Dans les années à venir, les offres convergentes prendront de l'ampleur.

Le *slide* suivant indique les tendances et les différences de prévision. On note une accélération du mouvement, notamment sur la VOIP en France. A cet égard, le pourcentage de trafic VOIP par rapport au trafic téléphonique (10 % fin 2005 et 25 % 2006) a été revu à la hausse (14 % fin 2005 et 30 à 40 % fin 2006) ; en raison de tels écarts, les *business models* doivent tourner au maximum pour prendre en compte cette accélération du trafic de la VOIP, la France étant un des premiers pays au monde à connaître ce phénomène.

D'autre part, l'entreprise peut se féliciter de la croissance du Haut Débit Mobile, qui n'était pas attendue à cette hauteur et ce, sur des applications déconcertantes comme la télévision sur Mobile. Ceci résulte en grande partie de l'acquisition des Mobiles 3G en Bretagne et en France.

L'acquisition de Livebox est sur des pentes exceptionnelles (1million7), conformément à la trajectoire annoncée (6 à 8 millions à fin 2008).

Le Haut Débit fait aujourd'hui partie intégrante de l'aménagement du territoire et France Télécom est de plus en plus interpellé par les communes de Bretagne pour que le Haut Débit soit un critère d'installation des entreprises et des particuliers. A cet égard, 99 % de la population bretonne est éligible à l'ADSL, y compris en 512 K.

Michel FILLION conteste ces chiffres.

Jean-Pierre CREUX fait remarquer que certains clients qui sont en limite du 512 K et perdent souvent de la synchronisation au milieu d'une session se retrouvent ensuite au SAV. Ce dernier a donc demandé au réseau pourquoi du 512 RE ne leur était pas proposé, ce à quoi le réseau a répondu que le 512 RE était réservé aux clients situés entre 70 et 75 décibels d'affaiblissement. On peut se demander ce que l'entreprise choisit de mettre au centre : le client ou les machines ?

Pour Philippe MAURICE, cela ne fait aucun doute : c'est le client qui est au centre. Il est vrai que le RE n'est pas disponible partout, ce qui sera bientôt le cas. Il n'est pas acceptable qu'un client soit constamment déconnecté parce qu'il se situe en limite. Il faut donc envisager de lui offrir une technologie complémentaire (remplacement de modem).

Philippe MAURICE insiste sur le fait que les chiffres qu'il avance sont réels ; la technologie RE et ADSL a permis à France Télécom d'acquérir 0,5 à 1 % supplémentaire. FT compte par ailleurs sur les technologies complémentaires (Radio et Wimax) pour améliorer encore ce score et aller jusqu'à 0,3 à 0,4 % d'éligibilité Haut Débit pour la population.

Un autre tableau montre que la France est un des pays les mieux équipés en ADSL, grâce à l'impulsion de France Télécom, qui se classe juste derrière China Télécom. En réponse à Bernard ELIOT, Philippe MAURICE assure que cette deuxième position est bien mondiale.

Guy JOURDEN aimerait connaître la couverture géographique de l'ADSL.

Philippe MAURICE répond qu'il convient de différencier les lignes éligibles et la population dont 99 % est couverte.

Guy JOURDEN demande comment ceci est comptabilisé dans le cas d'une commune éligible seulement pour partie.

Philippe MAURICE insiste sur le fait que l'on parle bien de population. Par ailleurs, autant si l'on parle de mobilité, la partie géographique a du sens, autant en termes de réseau filaire, on tient compte des lieux où se trouve la population.

Les offres convergentes ont débuté, certaines étant encore un peu chaotiques comme *Family Talk* (partage des coûts entre la ligne Orange et la ligne fixe), probablement du fait que cette offre n'est pas comprise, la communication et l'information n'étant pas satisfaisantes. Ces dernières sont donc retravaillées, l'entreprise s'étant engagée à ce sujet au titre de la certification de service, pour qu'un client choisissant une offre n'ait pas le sentiment d'avoir été piégé en achetant un service qui ne corresponde pas à un besoin. En revanche, *Business Everywhere* est un levier qui ne progresse pas assez vite, l'amplification du mouvement étant attendue avec la vente de ce produit en entreprise. Concernant Ma Ligne TV, de nouvelles plaques ont été ouvertes en T4 en Bretagne – Il y a 200 000 clients en France actuellement, ce qui est insuffisant. C'est la raison pour laquelle de nouvelles offres telles que le Bouquet France Télécom ont été lancées début février, l'entreprise ayant en préparation une intégration de ces offres TV + Internet sous forme de pack pour les mois à venir. Il est vrai qu'aujourd'hui, les clients de France Télécom ne reconnaissent pas ce dernier comme légitime en termes de télévision. L'entreprise ne doit toutefois plus se limiter à la téléphonie classique ou à ses dérivés comme la VOIP.

#### Le T4 en Bretagne

En termes de placements sur le Haut Débit, l'entreprise n'atteint pas les résultats escomptés, se situant en dessous de la moyenne nationale (97 %). En effet, si l'AD enregistre un R/O de 115 %, l'AVS laisse apparaître une sous-performance. Le parc de Bas Débit reste encore important en Bretagne, malgré des possibilités d'éligibilité en Haut Débit.

Les offres tarifaires du Fixe ont très bien fonctionné (gamme atout, VOIP et OTP), comme en atteste un R/O de 112 %.

Il est en de même sur les services du Fixe (signal d'appel, conférence à trois etc.), avec un R/O de 158 %, ce qui n'est pas étonnant, les objectifs de départ n'étant pas très ambitieux.

Selon Michel FILLION, les services du Fixe ne peuvent plus évoluer, en raison d'un manque d'équipement dans les centraux (présentation du nom et du numéro).

Philippe MAURICE note cette remarque et ajoute que ceci ne concerne pas énormément de clients. Cette offre connaît quand même globalement une bonne marge de progression.

Les Mobiles comportent trois catégories : le Mobile Orange Standard (forfaits classiques), l'Orange Volume bas de marché et l'Orange Valeur (3G, Edge). France Télécom progresse bien sur le haut de marché mais les attaques de la concurrence se font plus nombreuses sur le bas de marché, notamment les MVNO, (ex:Breizh Mobile).

Jean-Pierre CREUX note que le développement du 3G couvre 58 % du territoire, légèrement moins que SFR. Il demande ce qu'il en est en termes de couverture en 3G sur la Bretagne.

Philippe MAURICE répond qu'aujourd'hui, en 3G, sont couvertes les zones de Brest et Rennes – une ou deux zones supplémentaires sont à l'étude par Orange. De plus, France Télécom ne déclare une zone ouverte qu'à partir du moment où il y a suffisamment de sites d'un point de vue géographique pour qu'un client soit couvert dans ses déplacements. En

effet, en termes de qualité de service, les critères de France Télécom sont supérieurs à ceux de ses concurrents.

En revanche, SFR qui avait d'abord décidé de ne pas se lancer dans Edge, revient sur sa décision, sa couverture actuelle en 3G étant très modeste.

Philippe MAURICE précise que pour bénéficier de la double couverture, 3G + Edge, qui assure une continuité de service Haut Débit, les mobiles doivent être tribande.

En ce qui concerne Edge, France Télécom a aujourd'hui quasiment couvert toute la Bretagne. Il pourrait y avoir des ouvertures sur l'UMTS, qui ne sont pas encore confirmées en Bretagne en 2006.

Sur MaLigneTV, les résultats sont inférieurs aux objectifs qui étaient, certes, ambitieux. En T4, dix nouvelles plaques ont été ouvertes (Quimper, Vannes, Morlaix, Saint-Brieuc, Saint-Malo, Concarneau, Fougères, Lannion, Dinan et Lamballe) entre le 25/10/05 et le 30/11/05. Ceci s'est traduit par des ventes immédiates avec des chiffres qui, au bout de 30 jours de ventes sont passés de 0,5 à 1 % par rapport aux lignes éligibles, le 1 % étant atteint à Lannion qui n'est pas dégroupé.

En réponse à Fabrice JOLYS qui s'enquiert des ouvertures de plaques prévues pour 2006 sur MLTV, Philippe MAURICE répond qu'aujourd'hui, rien n'est encore décidé pour 2006, le budget étant encore en construction. Il s'agira probablement plutôt d'amélioration de plaques existantes que d'ouvertures. De plus, France Télécom se heurte à des contraintes réglementaires fortes lui interdisant d'ouvrir dans des endroits non dégroupables.

Concernant l'ensemble des placements, Alain LUCAS note des écarts importants entre les perspectives annoncées début 2005 et les résultats finaux. Des produits sur lesquels l'entreprise n'attendait pas forcément de bons résultats progressent (services du Fixe) et inversement. Il semble que l'entreprise ait des difficultés à analyser les besoins du marché.

Philippe MAURICE explique que les objectifs fixés par l'entreprise portent sur des offres jugées stratégiques par cette dernière. Le fait de ne pas atteindre un objectif (MLTV) peut s'expliquer (intégration de la dimension télévision par Internet de la part des clients, explications locales à l'entreprise etc.) même si c'est vers celui-ci que doit tendre l'entreprise. De plus, le fait d'avoir largement dépassé les services du Fixe ne fera pas vivre la société dans deux ans ; elle doit garder les yeux braqués sur ce qui lui permettra de bien vivre au cours des prochaines années (*Business Everywhere* et services d'assistance). Tous les acteurs (marketing, vendeurs, hotliners) doivent être mobilisés autour de ces objectifs. Il faut continuer à améliorer les processus, diminuer les temps vendeurs sur MLTV, pour réaliser des ventes sur lesquelles France Télécom pourra compter demain.

Un tableau montre la progression du réalisé en T4 2005 par rapport au T4 2004. France Télécom est en deçà des objectifs sur les Mobiles et MLTV par rapport à S2 2005.

En réponse à Michel FILLION, Philippe MAURICE précise que ces chiffres sont basés sur du déclaratif.

Selon Michel FILLION, ceci peut expliquer certaines crêtes en termes d'offres tarifaires.

#### La satisfaction clients

Philippe MAURICE indique que sur la partie QRCD (en boutique), en raison d'une baisse en octobre et novembre heureusement compensée par une hausse en décembre, le T4 est légèrement en deçà de l'objectif ; ceci est en partie lié à des flux non marchands (retours de Livebox).

Selon Jean-Pierre CREUX, les ambitions de l'entreprise ne sont pas à la hauteur des attentes des clients. Il en veut pour preuve le fait que certains managers prétendent par

exemple que rien ne sert de viser 90 % de respect de dates contractuelles, quand les concurrents n'atteignent que 65 %. Or, on ne progresse pas en se comparant au niveau le plus bas. De plus, la satisfaction relève des clients et non d'une comparaison avec la concurrence. Enfin, dans l'entreprise, on entend parfois dire que la qualité coûte cher, ce qui est inacceptable.

Philippe MAURICE répond que ce débat entre sur-qualité et juste nécessaire est toujours d'actualité. En termes de certification de service, l'entreprise a pris des engagements qui ont fait l'objet d'analyses avec les associations de consommateurs par rapport aux attentes des clients. L'objectif de la promesse client et de la certification de service est bien de se différencier *via* une qualité de service supérieure à celle des concurrents.

Daniel GILLARD souligne l'importance d'être ambitieux en termes d'objectifs : pendant des années, il a été question de sur-qualité dans le réseau cuivre et c'est bien ce qui a permis de développer le Haut Débit aujourd'hui.

Fabrice JOLYS fait remarquer que le mois de décembre étant stratégique en boutique, les équipes sont renforcées en conséquence ; on s'aperçoit ainsi que quand l'effectif est suffisant, la qualité de service est bonne car les vendeurs sont moins stressés et l'attente moins longue, contrairement à ce qui s'est passé en octobre et novembre, où les effectifs sont insuffisants et la qualité de service mauvaise. Ceci doit donner lieu à réflexion.

Philippe MAURICE répond que tel est bien le cas. Toutefois, en octobre et novembre, les boutiques ont aussi souffert de flux « polluants ».

Fabrice JOLYS souligne que ces flux « polluants » sont quand même des clients.

Philippe MAURICE souligne qu'il faut rapporter cela à des ventes. L'intérêt de l'entreprise est de regarder les causes des dysfonctionnements et non d'affecter plus de monde pour accueillir les clients mécontents. Il convient de plus de mieux communiquer sur les mises à jour des Livebox.

Selon Daniel GILLARD, la qualité client est aussi l'investissement réseau.

Fabrice JOLYS constate que la qualité de service en boutique est calculée sur la base des factures à partir desquelles on rappelle les clients. Or, ceux qui viennent pour du SAV Livebox ne figurent généralement pas dans ces chiffres, le principal indicateur étant le temps d'attente.

Philippe MAURICE n'en disconvient pas. C'est la raison pour laquelle il est fait en sorte de réduire ce temps d'attente et de mieux gérer la file d'attente.

Selon Jean-Pierre CREUX, la sur-qualité est dangereuse. C'est au client de juger la qualité par rapport à ses besoins. Même si l'écoute client a progressé à France Télécom, elle est encore nettement insuffisante : les sondages sont coûteux et pas toujours adaptés.

Philippe MAURICE est disposé à étudier toutes suggestions. Par ailleurs, tout lancement d'une nouvelle offre fait l'objet de remontées systématiques et quotidiennes des ressentis clients par l'intermédiaire de personnes situées à des nœuds stratégiques (boutique, plateau 1014, SAFT), qui permettent ensuite à l'entreprise de réagir le plus rapidement possible. Ce système, appelé *Greenline* sera régulièrement utilisé dans les 3 semaines suivant le lancement stratégique d'une offre (bouquet MLTV), pour récupérer les observations des clients et améliorer leur perception immédiatement. Il est possible d'aller encore plus loin, *via* les coachs en boutiques qui peuvent relayer ces informations quotidiennement. L'écoute client est stratégique et le sondage est normalement la photographie mensuelle de

l'ensemble des plans d'actions lancés pour satisfaire un client. Il faut en tenir compte car elle traduit la perception qu'a le client de l'entreprise et de la qualité de service.

Isabelle MANCEL FLOC souligne le paradoxe existant entre le fait de ne pas affecter de personnel supplémentaire en cas d'augmentation des files d'attente et des réclamations en boutique – La Direction se basant uniquement sur les ventes - et le fait d'évoquer ensuite la satisfaction et la qualité. En effet, tout client d'une file d'attente qui sera mal servi en SAV, reviendra, ce qui contribuera à augmenter à nouveau son insatisfaction et les files d'attente. Si ceci n'est pas pris en compte, France Télécom risque de tomber dans le même travers que les opérateurs concurrents qui, pour certains, ne prennent pas en considération leurs clients SAV. Où est l'opérateur historique France Télécom ?

Philippe MAURICE reformule ses propos : il s'agit de distinguer des flux plus nombreux en boutique (décembre, samedis etc.) - avec lesquels il faut mettre les vendeurs en adéquation - et ce qui ne devrait pas être des flux réguliers en boutique et qui est lié à des dysfonctionnements. Il est certes possible d'envisager des solutions de secours (renforcement des accueils) pour éviter que les boutiques soient envahies de clients mécontents, mais la véritable solution consiste à cerner l'origine du problème et à le résoudre pour qu'il ne se reproduise pas.

Répondant à Guy JOURDEN concernant le fait que les grandes surfaces aient séparé leur SAV, Philippe MAURICE indique que des discussions en ce sens ont lieu au niveau national. Toutefois, il faut admettre que la gestion de la file d'attente revient un peu à séparer le SAV.

En ce qui concerne la gestion de la file d'attente, Dominique LESEIGNEUR rappelle qu'à une époque récente, la Direction de France Télécom avait décrété qu'il ne fallait plus de file d'attente dans les boutiques, pour que ces dernières ne ressemblent pas « à un bureau de Sécurité Sociale ou un guichet SNCF ». Plusieurs motions élaborées en CHSCT avaient dénoncé le côté perturbant de cette politique, à la fois pour les collègues concernés et pour les usagers. Vu l'ampleur des attentes et le dégarnissement des équipes de vente, il a ensuite été décidé de réinstaurer les files d'attente. Ceci traduit le fait que l'entreprise ne tient absolument pas compte de l'expérience concrète des gens sur le terrain.

Selon Fabrice JOLYS, nombre de clients choisissent France Télécom, sachant que même s'ils payent un peu plus cher que les concurrents, ils auront un interlocuteur physique en cas de problème. Or, quand ils reviennent, ils sont considérés comme « polluants » et il leur est conseillé d'appeler la Hot Line SAV. France Télécom ne sera probablement pas gagnant en pratiquant cette politique à long terme.

Yolande GUERIN ajoute que suite aux problèmes de ruptures de stocks et de dysfonctionnements des Livebox, les clients mécontents et agressifs se retrouvent ensuite sur les 1013/1015 car ils n'ont pas obtenu le service et la qualité souhaités.

Philippe MAURICE répète que le terme « polluant » qualifie les ventes. De plus, de nombreuses Livebox qui sont retournées en boutique fonctionnent.

Selon Guy JOURDEN, le SAV séparé serait une solution adaptée.

Philippe MAURICE n'y est pas opposé. Toutefois, il pense qu'un meilleur diagnostic du problème par téléphone avec le client pourrait aussi être une solution adaptée. A cet égard, la création de l'AT Home permettra de mieux servir ces clients.

Guy JOURDEN émet des doutes quant à cette affirmation.

Philippe MAURICE poursuit que cette organisation a bien pour but de satisfaire un client qui, jusqu'à maintenant, était mécontent, irrité et pouvait ensuite se venger sur les vendeurs.

Cette nouvelle organisation transparente avec une responsabilisation de tous les acteurs permettra de bien servir le client dès la première fois. Il est certes trop tôt pour juger du bien-fondé de cette organisation mais en tout état de cause, le nombre de personnes arrivant en boutique avec une Livebox en état de marche devrait diminuer.

Philippe MAURICE espère que de plus en plus, il sera possible d'apporter aux clients un accompagnement et ce, dès la phase initiale d'installation et ensuite dans la durée. Ceci devrait permettre de réduire les flux « polluants ».

Guy JOURDEN en doute, étant donné qu'il y aura bientôt 22 000 emplois en moins.

Mario PETRICOLA met en garde contre le fait qu'un tel débat pourrait durer toute la journée. Il ajoute qu'avec Christian LE CORNEC, il présentera, en mars, les ambitions de la DR pour 2006, qui pourra donner lieu à de nombreux échanges.

Selon Jean-Pierre CREUX, s'il suffisait d'ajouter de nouvelles unités pour améliorer le fonctionnement de France Télécom, celui-ci serait le meilleur depuis longtemps.

Philippe MAURICE insiste sur le fait que l'important n'est pas tant de se réorganiser que de comprendre les attentes du client et d'organiser l'entreprise en fonction de cela. Or, l'attente d'un client de France Télécom aujourd'hui n'est pas du tout la même qu'il y a un an. C'est pourquoi il faut s'inscrire dans une phase d'intégration vue du client à partir de son parcours.

#### Les efficacités sur T4

Le 1016 est en ligne, voire légèrement en dessous des objectifs. Le 1014 enregistre un léger redressement par rapport au T3, sans toutefois atteindre pleinement l'efficacité recherchée. L'efficacité du 1013 en T4 est inférieure à celle de T3 et ce, pour de multiples raisons (nombreux rappels de clients suite à des problèmes de compréhension, difficultés de production, tempête de début décembre). Ceci est récurrent et à cet égard, la Direction présentera, le mois prochain, les ambitions 2006 et les projets prioritaires qui sont en cours d'élaboration avec les Directeurs d'unités opérationnelles ; un point particulier sera fait sur les centres d'appels SAV.

Guy JOURDEN demande si une étude a été menée sur les attentes des clients vis-à-vis du service des Renseignements.

Philippe MAURICE répond que ce sujet sera abordé cet après-midi dans le cadre du point 5.

Isabelle MANCEL FLOC fait remarquer que le document supplémentaire qui a été fourni au CE, intitulé Marchés & Activités (gestion directe et déléguée), comprend à nouveau des codes difficiles à exploiter. Elle souhaiterait que tout code ou sigle utilisé pour la première fois soit accompagné d'un commentaire explicatif.

Mario PETRICOLA reconnaît que cette demande de glossaire a déjà été formulée. Il en prend note.

Bernard ELIOT souhaite traiter les points 10 et 11 de l'ordre du jour à la suite du point 2.

## Point 10 – Accord de gestion CE-CCE sur les Activités Sociales et Culturelles

Jacques FEREOLE indique que cet accord de gestion commence par un préambule stipulant que : « Conformément à l'accord du 13 janvier 2005, cet accord fixe les prestations et leur financement est négocié entre chaque Comité d'Etablissement et le Comité Central d'Entreprise. » Par ailleurs, « les partenaires sociaux ont convenu des dispositions de nature à permettre de mettre les salariés au centre de leur préoccupation. »

En ce qui concerne son champ d'application, cet accord présenté devant les 38 CE a pour but de faire en sorte que ces derniers puissent fonctionner de façon cohérente, sachant que les DOM feront l'objet de dispositions dérogatoires.

Par ailleurs, le champ d'application définit l'étendue et les modalités de la délégation de gestion des activités et prestations sociales et culturelles du Comité d'Etablissement signataire au Comité Central d'Entreprise de France Télécom et les modalités de détermination de la participation financière de ce dernier à leur financement.

Un choix de mutualisation a été fait, sans toutefois aucun caractère d'exclusivité vis-à-vis des CE. Les points suivants feront l'objet d'une mutualisation au niveau national :

- Vacances adultes ;
- Vacances enfants ;
- Prestations d'action sociale ;
- Guichet sport ;
- Billetterie nationale.

Pour des raisons d'équité et de solidarité, le domaine de la prévoyance-santé, aujourd'hui assuré par la MG et la Tutélaire, a vocation à être géré par le CCE.

La durée de l'accord de gestion sera conforme à la durée de la mandature. Une nouvelle négociation avec les organisations syndicales s'engagera trois mois avant la date de fin de validité du présent accord.

En ce qui concerne les principes d'accès aux Activités Sociales et Culturelles, la mutualisation des postes importants permettra une meilleure répartition et sans doute une meilleure clarté des choix des prestations.

La gestion des Activités Sociales et Culturelles se décompose en plusieurs parties détaillées dans le document joint.

Vu la nature même des prestations d'action sociale et du caractère aléatoire de la répartition des besoins des salariés et des ayants droit de France Télécom, le reversement du CE vers le CCE interviendra trimestriellement sur la base d'un prévisionnel annuel.

Dans le cadre des Activités Sociales et notamment en ce qui concerne le Guichet sport, géré par les ASPTT, il s'agit de favoriser l'accès à la pratique du sport, de toute nature. Pour ce qui est de Vacances adultes, pour des raisons d'équité et de solidarité et afin de répondre aux attentes individuelles et collectives, cette activité passera par une mutualisation. Pour la gestion des Vacances enfants, « Atookolo » donne satisfaction pour l'instant. Enfin, la billetterie nationale a pour but de favoriser l'accès des salariés et ayants droit de France Télécom aux manifestations culturelles de toutes natures et en tous lieux. Pour ce faire, le budget consommé 2004 est reversé au CCE.

Un paragraphe spécifique porte sur les Retraités qui seraient au nombre de 6 000 en Bretagne. Dans l'accord de gestion il est précisé qu'afin de permettre une participation financière solidaire à l'accès de tous les retraités actuels et futurs aux prestations et activités, un fonds mutualisé sera créé au niveau du CCE, qui sera alimenté par la contribution financière de chaque CE, à hauteur de 5 % du montant de la contribution financière de l'entreprise, charge ensuite au CCE de reverser l'intégralité de cette somme à chaque CE en fonction de la population retraitée recensée sur son périmètre géographique.

Pour la Prévoyance, l'ensemble du budget dédié actuellement à la Mutuelle Générale et à la Tutélaire est reversé au niveau du CCE pour contribuer à la prévoyance.

Il semble important qu'au travers d'actions nationales, le CCE puisse aider à la réalisation d'initiatives dans le domaine de la mémoire et de la solidarité. A cet égard, il est demandé que chaque CE verse une contribution financière et solidaire à hauteur de 0,5 %. Sur proposition de sa Commission ASC, le CCE assurera cette mission. Enfin, le pourcentage annuel de rétrocession de chaque CE vers le CCE s'établit à 46,37 % du montant de sa subvention ASC.

Jacques FEREOL précise que cet accord de gestion a été signé par la CGT, la CGC, FO et SUD, la CFDT et la CFTC ne l'ayant pas signé. Il convient à présent de le mettre au vote.

Jean-Pierre CREUX souhaite expliquer la position de la CFDT. Cette dernière est d'avis que cet accord intervient tardivement et porte sur la mandature actuelle du CE et du CCE. Or, la mandature arrivant bientôt à son terme, la mise en œuvre de l'accord risque d'être perturbée par les prochaines échéances électorales.

Par ailleurs, la CFDT pense que le budget alloué au niveau du CCE en ce qui concerne les Vacances adultes est insuffisant ; elle est également en désaccord sur la stratégie d'investissement adoptée pour se constituer un patrimoine immobilier. En ce qui concerne les ASC proposées par le CCE, le salarié devra s'adresser à son CE, ce qui multipliera les coûts de gestion. De plus, les moyens supplémentaires en termes de fonctionnement rétrocédés par le CCE vers les CE ne sont pas connus. Enfin, les retraités vont augmenter dans les prochaines années, ce qui générera des frais supplémentaires difficiles à maîtriser.

Pour toutes ces raisons, la délégation CFDT s'abstiendra sur le vote de l'accord de gestion, ne souhaitant toutefois pas bloquer la mise en œuvre de cet accord que les salariés ont suffisamment attendu.

Jacques FEREOL précise que la création d'une SCI pour gérer le patrimoine national, proposée au départ par la CGT, n'apparaît pas dans cet accord de gestion.

Michel LE BRIGANT demande si le CE de la DR Bretagne a déjà chiffré les titres emplois services payables immédiatement aux salariés et si le nombre de retraités est déjà connu.

Jacques FEREOL répond qu'en l'absence de visibilité et en raison du peu d'heures attribuées à chacun, les membres de la Commission ASC n'ont pas eu le temps de proposer un budget prévisionnel. Il est vrai que le recrutement de la salariée du CE permettra d'entrer les fiches d'inscription et de dépouiller le sondage, à la suite de quoi il sera possible d'établir un budget prévisionnel, sachant que l'année 2004 servira de référence.

D'autre part, il est prévu d'organiser une réunion intersyndicale au niveau du CE en mai prochain, pour que chacun précise ses attentes vis-à-vis des ASC.

Bernard LE MEHAUTE soulève le problème que posera le recensement des retraités. Pour expliquer ce chiffre de 6 000 retraités, il précise que les ANR reçues dans le cadre des ASC ont estimé couvrir environ 30 % de retraités (2 000 sur la Bretagne) ; par ailleurs, ils en ont

recensé 4 000 avec La Poste, ce qui fait 6 000 en tout. Le problème sera de les recenser et d'obtenir leurs coordonnées.

Thierry LELIEVRE précise que *via* Connect, tout le monde a reçu un bulletin d'inscription, un certain nombre l'ayant déjà fait remonter au niveau national.

Bernard LE MEHAUTE fait remarquer que tout le monde ne reçoit pas Connect. Il faudra peut-être effectuer des recoupements avec les fichiers de l'ANR et de la Mutuelle Générale.

Daniel GILLARD indique que la Mutuelle Générale communique avec les retraités au travers de son magazine. Il reconnaît toutefois que la population retraitée sur le périmètre de la DR Bretagne est aujourd'hui inconnue.

A ceux qui pensent que l'accord de gestion arrive tardivement, Bernard ELIOT précise que ce dernier résulte d'une négociation entre les organisations syndicales. Chacun doit en tirer les conséquences et prendre ses responsabilités. Il ne trouve pas judicieux d'attendre la tenue des prochaines élections pour mettre en place un accord de gestion. En dehors de toute échéance électorale, il est temps de proposer des activités aux salariés, y compris au niveau national par le CCE. A cet égard, la réflexion du CE - indépendamment de ce que pourra proposer le CCE - et la résolution relative à l'embauche d'un salarié traduisent la volonté de passer à une vitesse supérieure. Il convient donc de valider cet accord et de mettre en place des activités vivement souhaitées par le personnel qui ne comprendrait pas que l'on attende les prochaines élections pour faire des propositions.

En tant qu'élu des salariés, Jean-Pierre CREUX trouve critiquable le fait que les organisations syndicales gèrent la répartition de l'argent des ASC, qui relève bien des élus.

Mario PETRICOLA propose d'avancer sur ce point. En effet, pendant les quatre semaines qui suivent la signature de l'accord par le Secrétaire du CCE, chaque CE de France concerné doit donner mandat à son Secrétaire pour qu'il se positionne.

Il demande donc aux élus si le CE accepte de donner mandat à son Secrétaire pour signer l'accord tel qu'il est au titre de la DR Bretagne.

Thierry LELIEVRE précise que cet accord de gestion a été négocié entre les élus du CCE.

Jean-Pierre CREUX s'inscrit en faux par rapport à cette affirmation.

Mario PETRICOLA fait remarquer qu'en tout état de cause, la négociation appartient aux délégués syndicaux. Il suggère de ne pas trop prolonger ce débat et rappelle qu'il y a une forte attente des salariés vis-à-vis du CE, en ce qui concerne les activités sociales. Il propose de passer au vote sur le fait de mandater le Secrétaire pour signer, au titre de la DR Bretagne, l'accord de gestion avec le CCE.

Cette proposition est votée à la majorité des élus (CGT,SUD). La CFDT s'est abstenue.

#### **Point 11 - Recrutement d'un salarié du CE**

Bernard ELIOT fait lecture d'une résolution en deux parties, l'une relative au recrutement de Béatrice TANCRAÏY comme salariée du CE et l'autre portant sur la réflexion du bureau sur l'évolution du CE.

## **Résolution sur le recrutement du salarié du CE**

1- Conformément au mandat du CE, le bureau du CE, après avoir lancé la procédure de recrutement auprès de l'ANPE, a conduit les entretiens les 8, 9 et 10 février dans le local du CE.

15 personnes ont été auditionnées, 2 avaient retiré leur candidature, une ne s'est pas présentée.

- 7 personnes avaient répondu à l'annonce ANPE.
- 8 personnes avaient envoyé leur candidature au CE.

L'âge des candidates allait de 24 à 51 ans.

La majorité des candidates était titulaire ou de niveau Bac+2.

Suite aux auditions, qui se sont déroulées dans un bon climat, le bureau du CE propose de retenir la candidature de Béatrice TANCRAY, âgée de 24 ans.

Conformément à la description du poste, cette personne est titulaire d'un BTS assistante de gestion, qu'elle a obtenu par une formation en alternance.

La partie alternance en entreprise a été effectuée à France Telecom et suite à son BTS, elle a effectuée plusieurs contrats à durée déterminée dans les services de France Telecom (AEOA) ainsi qu'à la ville de Rennes au service des Ressources Humaines, gestion des IRP.

Le bureau tient à souligner qu'après avoir reçu les candidates qui ont travaillé en CDD à France Telecom, nous avons le sentiment que l'Entreprise se prive de compétences réelles, de personnes motivées, ce qui conforte notre analyse et nos interventions lors des différents CE sur la politique de l'emploi développée par France Telecom,

Le bureau du CE propose de valider cette candidature aujourd'hui afin que la prise de fonctions débute le 1er mars. Je précise que c'est un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein, ce n'est pas un contrat nouvelle embauche.

2- Après réflexion sur l'évolution du CE et la nécessité de proposer rapidement des activités sociales et culturelles aux salariés de France Telecom, le bureau propose de mandater la commission Activités Sociales et Culturelles pour qu'elle conduise une réflexion sur le type d'activités que le CE pourrait proposer dès cette année ainsi que la description d'un poste spécialisé ASC dans la perspective de recruter un deuxième salarié avant l'été.

Il est également proposer que chaque organisation représentée au CE réfléchisse et fasse ses propositions ASC.

Le CE du mois de mai pourrait ainsi valider le recrutement d'un deuxième salarié et définir les orientations et propositions du CE pour le deuxième semestre 2006, complémentaire à l'accord de gestion que nous venons de valider avec le CCE et les propositions du CCE.

Concernant la deuxième partie de la résolution, Bernard ELIOT précise que dans le cadre des entretiens de recrutement, le bureau du CE a auditionné une personne, titulaire d'un BTS Tourisme, travaillant actuellement en CDD dans un CE dans le Finistère et ayant une expérience des activités sociales et culturelles. Elle pourrait donc aider le CE à proposer des activités sociales et culturelles aux salariés et dans l'utilisation du logiciel de gestion des ASC qu'envisage d'acquérir le CE et qui fait actuellement l'objet d'une négociation avec deux prestataires.

En réponse à Fabrice JOLYS, Bernard ELIOT précise que la salariée recrutée sera affiliée à la Convention Collective Nationale des Télécommunications, relevant, en termes de grille de salaire, de la bande C, niveau 2, avec des perspectives d'évolution vers la bande D.

Bernard LE MEHAUTE indique que ceci correspond à 19 921 € bruts par an pour 2005.

Guy JOURDEN s'adresse au CE et au bureau pour demander s'il ne peut être envisagé d'accélérer le recrutement de la seconde salariée, sachant qu'il est préférable de travailler à deux sur un montage de fichier.

Bernard LE MEHAUTE informe avoir émis l'éventualité de ne pas embaucher d'emblée deux CDI et de recourir à un CDD pour le montage et la mise à jour du fichier. Tel est également l'avis de l'expert comptable.

Daniel GILLARD préfère privilégier le recrutement de la deuxième salariée.

Thierry LELIEVRE pense qu'il serait intéressant que la personne qui saisit les données dans le fichier continue à l'exploiter ensuite. Tant qu'à embaucher quelqu'un, autant avancer le recrutement de la seconde salariée.

Mario PETRICOLA propose de procéder au vote de la première partie de la résolution relative à l'embauche explicite de Béatrice TANCRAÏY comme salariée du CE.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

Thierry LELIEVRE insiste sur l'importance de valider le principe et la date de l'embauche de la deuxième salariée.

Bernard LE MEHAUTE précise que la durée de dépouillement a été estimée à 3, 4 minutes par fiche d'inscription, hors sondage. Ce travail fastidieux nécessitera la présence de deux personnes.

Mario PETRICOLA propose de voter la seconde partie de la résolution relative au principe d'embauche d'une seconde salariée et de mandater le bureau pour déterminer, avec cette dernière, la date de prise effective de fonction.

Bernard ELIOT précise que la seconde personne proposée par le bureau s'appelle Blandine LE VOURCH. Elle travaille actuellement en CDD au CE de Louis GAD à Lampaul-Guimilliau. Cette dernière serait disposée à venir habiter dans l'Ille et Vilaine et le Secrétaire du CE dont elle dépend ne mettrait aucun obstacle à ce qu'elle quitte rapidement son poste.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

*La séance est suspendue de 13 heures 20 à 14 heures 23.*

Mario PETRICOLA informe qu'il reste un point relatif aux ASC à traiter.

Jacques FEREOL indique que dans le compte rendu des travaux de la Commission ASC, il est fait état du souhait de celle-ci d'être mandatée par le CE pour continuer à travailler sur les propositions relatives aux Vacances adultes, sachant qu'elle travaille sur le reliquat de 2005 (790 000 €), à partir duquel des montants prévisionnels ont été affectés comme suit :

- un montant prévisionnel de 600 000 € pour l'attribution d'une aide aux vacances (100 € par personne sous forme de chèques vacances, au titre d'une aide exceptionnelle venant en complément des offres des associations existantes) ;
- un montant prévisionnel de 36 000 € à 40 000 € pour une offre de 6 linéaires pour les vacances (logements réservés sur 24 semaines, du 08/04/06 au 23/09/06), tout ou partie de cette somme devant être ensuite récupérée en fonction de la fréquentation et des choix de tarifs proposés. La Commission ASC se propose de remettre des tableaux complets pour le CE du 23 mars.
- Un budget prévisionnel de 100 000 € pour l'affectation duquel 3 produits sont à l'étude :
  - un voyage court avec une nuit (Iles anglo-normandes) ;
  - un week-end dans une grande capitale d'Europe ou de thalassothérapie ;
  - un séjour d'une semaine dans un pays étranger (Maroc, Tunisie etc.).

Chaque membre de la Commission rencontrera un prestataire et pour la prochaine Commission ASC, il sera possible d'établir des budgets plus précis qui seront ensuite présentés au CE.

Le compte rendu des travaux de la Commission ASC comporte également un point sur l'avancement de l'Arbre de Noël.

Si le CE l'accepte, la Commission ASC souhaite qu'il y ait un vote pour approuver ou non les propositions qui viennent d'être présentées.

Michel LE BRIGANT demande si le critère de priorité reste l'ordre d'arrivée dans l'attribution de linéaires.

Jacques FEREOL répond que tel sera le cas jusqu'au 31 mai. A partir du 1<sup>er</sup> juin, le critère de priorité sera le quotient familial. Il conviendra de définir une marche à suivre pour le cas où des personnes seraient *ex aequo*.

Avant de procéder au vote des dispositions proposées, Bernard ELIOT souhaite que Jacques FEREOL apporte des précisions relatives à l'aide aux vacances.

Jacques FEREOL indique que les membres de la Commission ASC n'étaient pas tous d'accord sur ce point. La Commission elle-même n'est pas forcément favorable à l'aide systématique à la personne, le chèque *cadhoc* attribué en fin d'année ayant déjà un caractère exceptionnel. Dans la mesure où les salariés sont très demandeurs de ce type d'aide, étant donné le retard pris par la Commission à cet égard et le fait que le choix global de voyages adultes soit relativement restreint, la Commission est partie du principe qu'elle proposait cette aide à raison de 100 € en moyenne aux personnes inscrites au CE de la DR Bretagne, *via* la feuille d'inscription ou Agora. Ceci inciterait peut-être les personnes qui ne l'ont pas encore fait, à renvoyer la feuille d'inscription.

Par la suite, Bernard ELIOT a proposé de fixer cette somme en fonction du grade, ce qui, du point de vue de la Commission, semble lourd à mettre en place. Il est vrai que la formule

consistant à attribuer 100 € n'est pas égalitaire mais à partir du 1<sup>er</sup> juin, l'attribution des linéaires se fera à partir du quotient familial.

En tant que Trésorier du CE, Thierry LELIEVRE demande si les 100 € représentent une somme définitive ou si les frais de gestion éventuels ont été pris en compte.

Jacques FEREOL indique qu'il n'en a pas été tenu compte car l'outil de gestion qui sera mis en place permettra d'éditer des étiquettes, ce qui pourrait permettre des envois en bloc.

Thierry LELIEVRE fait référence à l'impression des chèques eux-mêmes.

Tablant sur un niveau de 400 000 € (retours enregistrés jusqu'à présent) Jacques FEREOL a demandé à Sylvie HENRY d'appeler l'ANCV pour savoir si une ristourne serait accordée dans le cas où la Commission traiterait directement avec elle sans passer par la Mutuelle.

En réponse à Thierry LELIEVRE, Jacques FEREOL indique que la somme de 100 € n'est qu'indicative.

Selon Daniel GILLARD, cette somme sera plutôt de 101, voire 102 € que de 95 €.

En l'absence d'autres questions, Mario PETRICOLA propose de passer au vote de ces propositions de la Commission ASC.

Ces propositions sont adoptées par dix voix pour (3 CGT, 5 SUD, 2 CFDT) et deux abstentions (2 CGT).

### **Point 3 – Demande d'avis sur l'évolution des horaires 1014**

Mario PETRICOLA rappelle que ce sujet a déjà été évoqué à plusieurs occasions. L'AVS a consulté le CHSCT les 16 janvier et 7 février ; ce dernier a rendu un avis défavorable. Il incombe désormais au CE de se prononcer sur ce sujet.

Jean-Pierre LARTIGE souhaite ajouter quelques éléments complémentaires par rapport à ce qui a été présenté par Christian LE CORNEC lors du CE du 26 janvier. Une dernière réunion de négociation avec les DS de l'agence le 30 janvier a abouti à un accord, moyennant les évolutions suivantes qui ont consisté à :

- modifier très légèrement le planning (diminuer le temps de travail le lundi suivant un samedi travaillé) ;
- ajouter un JTL supplémentaire sur le régime mixte. Par rapport à l'accord national, les brigadiers et les quelques personnes restant en régime 4 jours conservent 35 heures et 13 JTL, les mixtes étant à 36 heures et 13 JTL, contre 36 heures et 12 JTL en ce qui concerne l'accord national.
- Mettre en place, début mars et dès que le CE aura rendu son avis, une Commission d'installation des nouveaux horaires devant entrer en vigueur non plus le 1<sup>er</sup> mars mais le 3 avril ;
- traiter les cas particuliers (problèmes de santé, parents isolés etc.).

La mise en place des nouveaux horaires est donc en cohérence avec le planning de la certification de service dans le cadre de laquelle il conviendra de passer à des horaires de 8 heures-20 heures à partir d'avril.

Suite aux négociations du 30 janvier, sans nouvelle question complémentaire, le CHSCT a émis un avis défavorable le 7 février.

Isabelle MANCEL FLOC aimerait avoir des précisions sur le document remis aux élus lors du dernier CE concernant la demande d'un mixte spécifique étant donné l'évolution programmée du site de Saint-Malo.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle que le site de Saint-Malo se trouve dans une situation particulière, dans la mesure où il ne gère qu'un seul type de flux (1014 : renseignements factures). Si le 1014 normal avait été maintenu, les brigadiers auraient tous pu rester dans la même brigade, à condition toutefois d'être au moins deux chaque soir. Or, si tel est le cas, cela signifie que sur Quimper et Brest, il faudra compenser ces brigadiers qui ne font pas tous la même activité. Il faudrait donc qu'il y ait deux brigadiers par brigades sachant qu'en cas d'absence de l'un d'eux, l'autre se retrouverait seul. Il a donc été convenu que ces salariés ne pratiqueraient que le mixte, éventuellement aménagé sous le contrôle de la Commission d'installation des horaires.

D'autre part, sachant que d'ici la fin 2006, le 1014 factures de Saint-Malo intégrera le SCF pour devenir le 1014 Recouvrement comme à Vannes et Laval, il conviendra donc d'harmoniser l'ensemble des sites SCF. Lors du lancement de la concertation sur les horaires du SCF, comme les salariés exerceront le même métier que 60 personnes de Vannes et 30 personnes de Laval, s'il y a des volontaires, il sera possible de réintroduire de la brigade.

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC, Jean-Pierre LARTIGE précise que pendant la période transitoire, les salariés continueront à travailler avec les horaires du mixte du 1014, à savoir de 8 heures 30 à 19 heures.

Par ailleurs, les horaires d'ouverture de Vannes (8 heures 30 – 18 heures) changeront quand sera lancée la concertation sur les horaires de SCF. Cette harmonisation vise à apporter une réponse aux attentes des clients.

Jean-Pierre LARTIGE ajoute que suite à l'avis du CE, s'ouvrira une période potentielle de signature, certaines organisations réfléchissant à la possibilité de contractualiser cet accord dans le cadre d'une convention signée par elles-mêmes et l'agence. Si aucune organisation ne le signe, cet accord sera appliqué de façon unilatérale.

Jean-Pierre CREUX demande si le CE de la DR Pays de Loire a été saisi du sujet et quel a été son avis. Il semble en effet que ce sujet porte sur les deux périmètres.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative. Le sujet aujourd'hui présenté porte sur le 1014 de la DR Bretagne. Ce changement permettra à la Bretagne de s'aligner sur les Pays de Loire qui pratiquent déjà des horaires de 8 heures à 20 heures et de 8 heures – 19 heures le samedi. Les Pays de la Loire ne seront impactés que dans le cadre de la nouvelle négociation sur le SCF, qui n'est pas à l'ordre du jour aujourd'hui.

Sylvie HENRY croit savoir que jusqu'à présent, Brest et Quimper travaillaient en alternance le samedi. Ce cycle de travail sera-t-il maintenu ?

Jean-Pierre LARTIGE répond qu'il n'en sera rien, le fait de travailler un samedi sur trois ne le permettant pas. Les sites de Brest et Quimper seront ouverts tous les samedis ; il y aura donc une rotation des managers à la gestion desquels cet accord sera adapté.

Sylvie HENRY fait remarquer que les Arbres de Noël ayant lieu le samedi, certaines personnes ne pourront pas y assister.

Jean-Pierre LARTIGE répond que tout le monde ne travaillera pas le samedi. Il sera toujours possible de mettre en place, à l'avance, une gestion intelligente.

Michel FILLION demande si la Direction compte procéder de la même façon (présentation au CE) pour les horaires annoncés sur l'AD.

Mario PETRICOLA indique qu'il est prévu de consulter le CE, comme cela a été le cas pour les autres unités.

Il propose aux élus de lire l'avis qu'ils ont rédigé sur l'évolution des horaires au 1014.

Bernard ELIOT fait lecture de l'avis négatif des élus du CE sur le projet d'élargissement des horaires du 1014.

### **Avis du CE sur l'évolution des horaires 1014**

*Depuis plusieurs mois, la Direction de l'AVS veut imposer un élargissement des horaires d'ouverture du 1014 et une augmentation du nombre de samedis travaillés.*

*Présenté au CE du 14 juin 2005, ce projet a nécessité le mandatement de la commission économique pour une visite des plateaux de Brest, St Malo et Quimper. La commission a présenté son rapport au CE le 7 septembre 2005.*

*Les membres de la commission économique ont souligné et dénoncé le recours important aux contrats précaires (CDD, Interim), qui devient un mode de gestion courante dans l'Entreprise, au delà du caractère légal d'utilisation de tels contrats ainsi que la pratique permanente des écoutes téléphoniques sur les plateaux.*

*Les représentants du personnel ont contesté les modalités de mise en oeuvre de ces écoutes et le CE a voté une résolution pour ce sujet soit évoqué au CCE. Les représentants du personnel au CE demandent une nouvelle fois que ces pratiques cessent en attendant l'avis du CCE et les réponses de la Direction.*

*Le CE a demandé l'avis du CHSCT de l'AVS sur l'impact de ce projet d'élargissement d'horaires sur les conditions de travail.*

*Le 7 février 2006, le CHSCT de l'AVS a rendu un avis défavorable, soulignant les conséquences importantes du projet sur les conditions de travail et la vie privée des salariés du 1014, les conséquences possibles sur leur santé physique et psychologique, l'organisation et la charge du travail.*

*Les élus du CE estiment que ce réaménagement d'horaires s'inscrit dans le cadre du projet ERC, présenté également au CE, qui prévoit la fusion des AVS sur la maille Bretagne et Pays de Loire.*

*Les 11 mailles seront constituées, au niveau national, fin 2006 et auront les mêmes plages d'ouverture de service.*

*L'alignement des horaires est donc bien un pré requis à la fusion.*

*Les élus du CE estiment que compte tenu des gains de productivité escomptés, la direction peut aller plus loin dans la réduction du temps de travail hebdomadaire, la possibilité d'effectuer la semaine en 4 jours avec les deux jours de repos consécutifs autour du dimanche, et dans les créations d'emplois par recrutement externe.*

**Considérant le rapport de la commission économique du CE et l'avis du CHSCT de l'AVS, le CE de la Direction Régionale France Telecom Bretagne émet un avis négatif au projet d'élargissement des horaires du 1014.**

***Si ce projet était appliqué en l'état, le CE demande qu'un bilan soit présenté au CE et au CHSCT de l'AVS dans les six mois suivant la mise en place du projet sur les plateaux 1014.***

En réponse au dernier point relatif à la présentation d'un bilan au CE et au CHSCT de l'AVS dans les six mois suivant la mise en place du projet sur les plateaux 1014, Mario PETRICOLA indique qu'un bilan sera présenté en CE. Il propose de passer au vote de cette résolution.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

#### **Point 4 – Poursuite du processus d'information-consultation sur l'évolution de la gestion du service client à l'AVSC**

##### **4.1. réponses aux questions remises lors de la séance du 26 janvier 2006**

##### **4.2. demande d'avis sur l'AC Home Résidentiels (volet intégration 1014, 114)**

Mario PETRICOLA indique que les réponses écrites aux questions remises par les élus lors de la séance du 26 janvier 2006 vont être distribuées en séance.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle que la demande des élus étant légitime, la Direction a souhaité répondre précisément à chaque question posée ; la plupart de ces réponses se retrouvent dans le diaporama envoyé aux élus et présenté au CHSCT de l'agence.

Plusieurs échanges ont eu lieu en CHS concernant le projet *back-office* (SCF, GCC, QD). A la demande des élus, la demande d'avis sera faite sur l'ensemble du *back-office* au CE du 23 mars. Jean-Pierre LARTIGE ayant accepté d'associer la partie QD à l'ADV, le CHSCT s'est déjà exprimé sur la partie SCF + GCC et a émis un avis négatif, suite à la présentation qui va être faite au CE aujourd'hui.

Les questions posées peuvent se résumer ainsi : « *Qu'y a-t-il dans chaque activité (GCC, SCF, QD) ? Que restera-t-il ? Qu'est-ce qui partira ?* »

#### La GCC

Les principes de la GCC (Gestion des Comptes Clients) ont été re-précisés : il s'agit de prendre en compte, sans délai, les flux de traitement pour éviter les erreurs sur les factures pouvant générer de nombreux appels au 1014 ou au 1016. La GCC travaille pour l'ensemble des canaux (commandes faites en AD, sur le Web et en vente indirecte) ; elle vérifie toutes les règles de contrôle interne (délégations de signatures) et contrôle l'archivage de certaines pièces justificatives (dépôt de garantie).

Le processus GCC consiste donc essentiellement à vérifier, corriger, confirmer les factures et valider les reports de soldes, avant la mise à jour du compte client qui génère la facturation. Ce processus comporte aussi l'enregistrement des cautions, les interventions en cas de litige avec le client sur un règlement ou un reversement qui auraient dû être pris en compte et l'analyse du solde en fin de contrat (remboursement du trop-perçu ou éventuellement rattachement d'un règlement à une autre facture).

Une cartographie détaille le *process* de la GCC tout au long du parcours du client : consommation, facture, souscription d'une offre, réclamation, résiliation.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle que la GCC sera en dehors de la maille : deux pôles nationaux seront déterminés dans les semaines à venir. Les DR Bretagne et Pays de Loire seront rattachées à l'un d'entre eux.

Il semble à Isabelle MANCEL FLOC que la Direction n'a pas répondu à deux questions : les mouvements de personnel prévus pour chaque point et les coûts liés à ces restructurations (mesures d'accompagnement, formation, coût matériel et logistique).

Jean-Pierre LARTIGE répond que comme la demande d'avis global sera faite au prochain CE, toute la partie relative à la formation sera transmise à cette occasion. Il s'agit aujourd'hui de présenter le schéma directeur pour que les élus aient une vision d'ensemble du projet et que la Commission économique puisse travailler sur quelque chose de global. Le travail réalisé par la Direction en termes de formation sur chaque partie du *back-office* sera transmis à la Commission Formation avant le prochain CE.

Jean-Pierre LARTIGE ajoute que concernant la GCC, l'aspect formation sera limité, les personnes qui font de la GCC faisant aussi du SCF. En revanche, le volet formation sera plus important sur la QD et c'est la raison pour laquelle il a été décidé, avec le CHSCT de l'agence, de rattacher le volet QD à l'ADV.

Jean-Pierre LARTIGE précise qu'il n'y aura pas non plus de coûts matériels et logistiques, les personnes restant sur les mêmes positions. Toutefois, le coût matériel, qui interviendra plus tard et ne pourra pas être détaillé, n'est pas lié au projet. En effet, à Vannes le bâtiment (Pargo) hébergeant toutes ces activités est vieillissant. C'est la raison pour laquelle le budget 2006 inclut le financement de la réhabilitation d'un étage de ce bâtiment, qui sera organisé en plateaux. En termes d'informatique, les applications seront les mêmes, les personnes utilisant déjà celles du SCF.

Jean-Pierre CREUX demande quand interviendra la présentation de la formation.

Jean-Pierre LARTIGE répond que la Direction est en train de boucler les différents modules de formation (formation SCF pour les salariés de la QD, ADV Résidentiel à Lorient, ADV à Rennes pour les salariés des Réclamations) qui seront prêts début mars. Ils seront ensuite transmis le plus vite possible.

Jean-Pierre CREUX trouve important que la présentation traite de tous les aspects relatifs aux conditions de travail et à la formation, pour que les élus puissent se prononcer sur la totalité du dossier.

Jean-Pierre LARTIGE explique que c'est bien la raison pour laquelle la Direction répond aujourd'hui aux questions des élus et ne leur demande pas d'avis sur ce sujet-là.

## SCF

Jean-Pierre LARTIGE explique que le SCF comprend les activités de recouvrement qui resteront dans le giron du SCF. Ensuite, certaines activités réalisées au SCF relèvent du domaine de la GCC. Les activités « Autres » relèvent presque toujours de l'ADV (traitement des X01, Crédit Confiance, Courriers).

En réponse à Bernard ELIOT, Jean-Pierre LARTIGE explique que le X01 est une application permettant de facturer tout ce qui ne relève pas des abonnements réguliers.

Michel FILLION précise que les bons d'achats entrent dans ce cadre.

Jean-Pierre LARTIGE acquiesce ; cela concerne tout ce qui n'est pas automatique.

Il poursuit sa présentation : les contreparties relèvent de l'ADV. Les chèques, antérieurement traités à Saint-Malo, n'ont plus lieu de l'être en raison de l'application des processus SarbOx selon lesquels un chèque ne peut pas quitter une boutique sans avoir été vérifié.

Fabrice JOLYS croit comprendre que la vérification des chèques est une tâche supplémentaire qui sera désormais dévolue aux boutiques.

Jean-Pierre LARTIGE répond que ce devait déjà être le cas. Or, seules quelques boutiques envoyaient leurs chèques à Saint-Malo.

Fabrice JOLYS ne connaît pas de boutique qui n'envoyait pas ses chèques à Saint-Malo. Selon Jean-Pierre LARTIGE, tel est pourtant le cas, notamment dans des galeries marchandes comprenant une banque dans laquelle les boutiques venaient déposer leurs chèques.

Il ajoute que cette opération a quelque peu été retardée car si les chèques devaient auparavant être déposés à la Banque de France, c'est désormais à La Poste qu'il faudra le faire, le contrat ayant changé.

Fabrice JOLYS demande si les personnes travaillant dans ce service seront réintégrées à l'AD.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative. Ces personnes feront de la prévention et seront formées au SCF.

Jean-Pierre LARTIGE revient à présent sur les points d'interrogation contenus dans le tableau.

En ce qui concerne la gestion des pièces justificatives, la pratique n'est pas la même en Bretagne et en Pays de Loire. En Bretagne, pour les R, on demandait aux clients d'envoyer ces pièces à Saint-Malo ; pour les Pro, elles sont déjà traitées en ADV. Les Pays de Loire semblent moins avancés sur le processus SarbOx. La Direction est en train de faire valider ce qu'il est nécessaire de faire par le niveau national ; ce qui doit vraiment être fait le sera par l'ADV, dans le cas contraire, ce ne sera pas fait.

Le transfert niveau II était effectué à Vannes où une certaine souplesse le permettait, l'objectif étant que ces appels soient traités au 1014. Il conviendra de voir, en Bretagne, à quelle date cessera le transfert de ces flux vers le 1014.

Enfin, les courriers explication factures seront traités en ADV ou au 1014 si le courrier comporte une demande commerciale.

### Les principes d'organisation

Jean-Pierre LARTIGE informe avoir échangé sur ce sujet avec le CHSCT et les DP. Dans l'organisation actuelle à Vannes, il y a des gens qui font 100 % de téléphone, d'autres ne font que de la gestion et d'autres font de la gestion et du téléphone. Conformément au souhait des salariés, il sera possible d'introduire, dans l'organisation cible qui sera mise en place à Vannes, Saint-Malo et Laval, un peu de *back-office* pour ceux qui ne font que du téléphone. La répartition entre le *back-office* et le téléphone sera pilotée en fonction des flux.

Les plus petites activités seront regroupées sur un seul site. C'est le cas pour :

- la prévention (Saint-Malo) ;
- les courriers Reco qui seront centralisés à une seule adresse à Vannes. Il y a un projet de centralisation du courrier (Hermès) dans le cadre duquel le courrier arriverait à une adresse postale quelque part en France avant d'être scanné et distribué par le réseau informatique. Si Hermès est mis en œuvre, il sera possible de répartir l'activité de *back-office* sur tous les sites.

- La saisie des prélèvements : elle sera traitée là où arrive le courrier et avec Hermès cette activité pourra être répartie sur l'ensemble des sites ;
- les pièces justificatives qui seraient plutôt maintenues à l'ADV qu'au SCF.

Etant donné l'importance de l'activité *back-office*, il est tout à fait possible de permettre aux personnes ne pouvant pas du tout faire de téléphone de faire de la gestion - le docteur JUGLARD en a identifié cinq sur le site de Vannes.

Les salariés ne pouvant pas être en permanence au téléphone feront majoritairement des activités de *back-office* et ne feront du téléphone qu'en début de semaine en fonction des flux.

Jean-Pierre LARTIGE présente un graphique de répartition des flux au SCF (1014 recouvrement). Les deux premiers jours de la semaine connaissent une forte activité, le mercredi pose parfois problème en raison des temps partiels, les deux derniers jours de la semaine ayant un niveau de flux beaucoup plus bas. On retrouve la même chose sur le 1016 où le nombre d'appels est beaucoup plus faible. De plus, les flux du lundi sont inférieurs à ceux du mardi, certains professionnels ne travaillant pas le lundi.

La DR maîtrise davantage les incidences sur les flux, notamment les suspensions qui ne sont pas définies nationalement, de même que les relances des clients. En revanche, le calendrier est défini au niveau national, en fonction des règles de recouvrement.

#### La QD

Jean-Pierre LARTIGE informe que la QD étant plutôt rattachée à l'ADC, des compléments d'information seront apportés d'ici le prochain CE. Tout ce qui est lié à des actes individuels (professionnels) sera traité en ADC.

En ce qui concerne la QD Résidentiels, les traitements de masse seront probablement gérés sur une plate-forme nationale. Des éléments plus précis à ce sujet seront disponibles dans les semaines à venir.

Vannes ne connaîtra aucun changement car ce site ne fera pas de QD. De plus, seule une partie de la QD de Vannes et de Cholet sera réinjectée dans l'ADV, l'autre partie ayant vocation à être centralisée.

Dominique LESEIGNEUR croit comprendre que les anomalies produites en ADV Résidentiels ne seront pas traitées en ADV.

Jean-Pierre LARTIGE modère ce propos : les traitements individuels interviendront en ADV (R et Pro) alors que les traitements de masse seront centralisés.

Dominique LESEIGNEUR suppose que la localisation et les contours de la plate-forme où seront centralisés les traitements de masse ne sont pas encore connus.

Jean-Pierre LARTIGE acquiesce. En réponse à Michel LE BRIGANT, il précise que la QD se répartit entre 50 % de R et 50 % de Pro et entre 50 % d'individuel et 50 % de masse.

Mario PETRICOLA sollicite des questions des élus sur ce point.

Patrick LE GAC revient sur les adaptations aux contraintes médicales qui ne se limitent pas à celles énoncées par Jean-Pierre LARTIGE. En effet, certaines personnes ont des difficultés à intégrer les plateaux et malgré tout risquent de se retrouver en front office, par exemple, les personnes chargées du traitement du courrier si le projet Hermès se met en place.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle qu'Hermès n'est pas à l'ordre du jour pour le moment. De plus, le traitement de courrier ne se fera pas qu'à Vannes mais là où se trouvent des handicapés ou des personnes ayant des difficultés. Par ailleurs, on évitera, dans la mesure du possible, de mettre trop longtemps en *front-office* des personnes ayant des difficultés à y être. Elles n'y seront que lorsque les flux ne permettront pas de faire autrement. Enfin, les salariés ayant un problème d'audition ne traiteront aucun appel.

Patrick LE GAC est d'avis que cette organisation sera quand même problématique pour certains individus.

Jean-Pierre LARTIGE répond que toute difficulté supplémentaire décelée entrera dans le cadre d'une Commission C3R. Il s'agira de trouver des activités adaptées au handicap des personnes concernées.

Selon Patrick LE GAC, c'est la transformation de l'activité qui mettra ces personnes en difficulté, le travail qu'elles font actuellement leur convenant tout à fait.

Jean-Pierre LARTIGE est moins pessimiste sur ce point car globalement, la part de *front-office* et de *back-office* n'évoluera pas tellement. Il est donc peu probable que l'on soit contraint d'affecter des personnes ayant des difficultés en *front-office*. De plus, cette question sera suivie avec le CHSCT et le docteur JUGLARD.

Claude BARGAIN demande si les agents du site de Lorient sont appelés à y rester.

Jean-Pierre LARTIGE répond que le plan du schéma directeur de Lorient prévoit un déménagement des équipes de Nayel à Lanveur à une date encore inconnue.

Lors d'une visite de la Commission économique, Dominique LESEIGNEUR a pu constater que certains collègues n'étaient pas au fait d'un déménagement programmé sur Lanveur.

Selon Jean-Pierre LARTIGE, il s'agit probablement là d'un problème de communication.

Christian FOURNIER souhaite intervenir au sujet des ACPI et CC Pro. Au CE de décembre, il a insisté sur l'inquiétude des 50 agents regroupés sur les deux mailles, concernant la différence de travail entre Nantes et la Bretagne, ce à quoi Jean-Pierre LARTIGE avait répondu que Nantes n'était pas forcément l'exemple à retenir et qu'il y aurait sans doute un recadrage vers le téléphone. Monsieur LE CORNEC a toujours défendu l'idée selon laquelle il y aurait toujours besoin d'ACP itinérants pour résoudre les solutions complexes.

Par ailleurs, Christian FOURNIER se souvient avoir déjà signalé au CE du 26 janvier qu'aucune présentation sur le devenir des CC Pro n'était intervenue en CE. De plus, certains collègues commencent à passer des entretiens de progrès au cours desquels ils sont censés émettre des idées de mobilité, ce qu'ils sont bien en peine de faire.

Enfin, il semblerait que les ACP soient gérés par le 4 P de Nantes en ce qui concerne la remise des objectifs, selon des règles différentes de celles appliquées en Bretagne (objectifs à 100 % pour tout le monde, temps d'absence définis en début de mois, maladies prises en compte dans la diminution des objectifs à compter du 4<sup>ème</sup> jour d'absence) qui entraînent des changements dans l'organisation des ACP sur la Bretagne.

Ces derniers attendent donc avec impatience de connaître leur devenir et de savoir si c'est Nantes qui prendra les décisions pour tout le monde. Va-t-on recréer des plates-formes Cap Pro ? Autant de questions qui suscitent l'inquiétude des ACP bretons.

Jean-Pierre LARTIGE répète que Nantes n'est pas un modèle à suivre ; le dimensionnement des forces CC Pro restera identique en Bretagne, contrairement à Nantes où entre 15 et 20 CC Pro vont devoir être mis en Cap sur les Pays de Loire.

L'activité du Cap Pro de Brest est un peu impactée dans la mesure où, suite à la mutualisation du 1016, les collaborateurs effectueront moins de traitements d'intérêts et travailleront davantage sur des cibles marketing, ce dont les intéressés ont été informés la semaine dernière. La pérennité du Cap Pro de Brest va bien au-delà de 2006.

Suite à la mutualisation du 1016, il a fallu procéder à des ajustements, pilotés par le Comité Commercial de l'Agence et non pas uniquement par Nantes.

Le traitement des jours d'absence n'a en revanche rien à voir avec Nantes et ne concerne pas uniquement les Pro mais également les R. Contre l'avis de toutes les organisations, Jean-Pierre LARTIGE avait indiqué, à l'époque de l'AHB, puis de l'AVS, que les jours d'absence non prévus en début de mois ne seraient décomptés qu'au-delà de trois jours, ceci afin de lutter contre le petit absentéisme. Ceci a été appliqué jusqu'au mois de juin dernier, date de la dernière PVV. Or, lors de la mise en place de la nouvelle PVV, les personnes chargées de sa gestion ont oublié cette règle qui a ensuite été remise en application.

Christian FOURNIER attire l'attention sur l'absence des élus.

Jean-Pierre LARTIGE fait remarquer que les absences des titulaires sont prévues.

Selon Christian FOURNIER, il existe un texte relatif à la répartition des objectifs en fonction des absences

Jean-Pierre LARTIGE fait savoir que si la règle relative à l'absence des titulaires a été oubliée, il la rappellera. D'autre part, le nombre d'heures de délégation mensuelles est connu.

Selon Jean-Pierre CREUX, les réunions (CE, DP) sont à la charge totale de l'employeur. De plus, les délégations sont forcément imprévues, les problèmes sur le terrain ne se prévoyant pas.

Jean-Pierre LARTIGE comprend bien que les élus ne puissent pas savoir à quel moment du mois ils seront absents. En revanche, ils ont un nombre défini d'heures de délégation mensuelles.

Guy JOURDEN croit savoir que les élus ne sont pas obligés de prendre toutes leurs heures de délégation.

Jean-Pierre LARTIGE suggère que le CE procède à une mesure des heures de délégation.

Guy JOURDEN fait remarquer que les CE exceptionnels ne sont pas prévisibles.

Jean-Pierre LARTIGE en convient. Les heures prises *a posteriori* par les élus ne sont pas prises en compte. La décision qui a été prise ne concerne pas les élus.

Sylvie HENRY attire l'attention sur la complexité, pour les suppléants, de prévoir les remplacements éventuels de titulaires.

Selon Jean-Pierre LARTIGE, les absences des élus ne posent pas de problème car elles sont connues à l'avance par le management, ce qui permet de mieux gérer les services, notamment en contact client.

Christian FOURNIER constate qu'auparavant, on pouvait saisir les jours d'absence dans le tableau de calcul d'objectifs, ce qui permettait de réduire les objectifs des personnes

concernées. Ce n'est plus le cas aujourd'hui où les objectifs sont redistribués à l'ensemble des collègues.

Jean-Pierre LARTIGE reverra ce point.

Mario PETRICOLA constate que l'on s'éloigne du sujet de l'ordre du jour.

Christian FOURNIER souligne l'importance d'obtenir des réponses à ces questions sur les ACPI soulevées depuis trois CE. D'autre part, il aimerait savoir à quoi ressemblera le recadrage téléphonique et ce qu'il adviendra du métier d'ACPI.

Jean-Pierre LARTIGE répète ce qu'il a déjà dit au mois de décembre : globalement, ce qui est pratiqué en Bretagne n'est pas très éloigné de la cible demandée, à savoir une part conséquente de l'activité au téléphone et des déplacements sur le terrain. Le dimensionnement défini en Bretagne correspond parfaitement à ce qui est prévu dans le budget, contrairement aux Pays de Loire. D'autre part, les impacts sont très limités en termes de pourcentage de contact physique et de téléphone, la DR Bretagne étant favorable au maintien d'une part de contact physique sur le terrain.

Jean-Pierre LARTIGE certifie avoir bien entendu la demande du mois de décembre concernant l'information relative au 1016 qu'il sera probablement possible de présenter au CE de mars. De même, il conviendra, au plus tard au CE d'avril, de présenter l'information relative à l'intégration des flux R Wanadoo et au pilotage de l'activité hors 1016, c'est-à-dire Cap et CC Pro sur la maille et à la cible. Jean-Pierre LARTIGE en parlera demain en COPIL.

Christian FOURNIER le remercie de ces précisions.

Daniel GILLARD croit comprendre qu'il faut trois jours d'absence imprévue dans un mois pour voir réduire sa part d'objectifs. Ceci s'apparente, selon lui, à une forme de ségrégation envers les handicapés et les femmes susceptibles de rester au chevet d'un enfant malade.

Jean-Pierre LARTIGE ne pense pas que ce soit les femmes qui totalisent le plus d'absences imprévues.

Fabrice JOLYS demande si les heures passées en HIS sont décomptées des objectifs.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative.

Dominique LESEIGNEUR insiste sur l'importance de ce sujet qui fait l'objet d'un contentieux avec l'entreprise depuis longtemps. Il rappelle qu'un texte est censé encadrer les conditions de l'égalité hommes/femmes dans l'entreprise. Par conséquent, cette « chasse au petit absentéisme » dans les services de vente, souvent à l'encontre des femmes et des jeunes, est inacceptable. On peut véritablement parler de discrimination négative à l'encontre d'une partie de la population salariée de l'entreprise. De même, les collègues ayant des difficultés particulières (de santé ou personnelles) sont davantage sujets à cette forme d'absentéisme. Les élus ne peuvent accepter le blocage opéré par la Direction à ce propos, d'autant plus qu'un accord a été signé, qui donne des indications plus précises et doit normalement encadrer le respect de l'égalité professionnelle.

Les élus ne baisseront pas la garde sur ce sujet de conflit auquel aucune solution n'a encore été proposée.

Selon Daniel GILLARD, ce sujet devrait au minimum faire l'objet d'un point à l'ordre du jour du CHSCT.

Pour Jean-Pierre CREUX, ce système peut encourager les salariés ne voulant pas être pénalisés à se faire arrêter huit jours au lieu de trois, même pour une petite infection.

Mario PETRICOLA revient sur l'intervention de Dominique LESEIGNEUR et indique que le rapport sur l'égalité professionnelle hommes/femmes sera examiné au prochain CE. Il a lui-même déjà eu l'occasion de préciser les choses sur ce sujet par rapport aux congés de maternité pendant lesquels les périodes d'absence étaient neutralisées.

Même si ce sujet mérite un examen sérieux, Mario PETRICOLA souhaite recentrer le débat sur le processus d'information/consultation de l'évolution de la GSC. Il demande aux élus s'ils ont d'autres questions à ajouter à celles posées par écrit et par oral depuis maintenant trois CE. Il souhaite en effet passer ensuite à la demande d'avis sur l'AC Home volet intégration.

Isabelle MANCEL FLOC signale que les élus venant de recevoir les réponses à leurs questions, ils devront prendre le temps de les étudier. D'autre part, elle rappelle que dans le dernier PV, une question relative au pôle de pilotage et de supervision de l'ADV Pro était restée en suspens.

Jean-Pierre LARTIGE informe que ce pôle sort du giron du schéma directeur prévu à Lorient. Une partie de cette activité sera reprise par le pôle PPP de Quimper, qu'il s'agisse de flux chauds (appels clients) ou froids (qui arrivent par un autre canal que le téléphone). Des appels à candidature ont été lancés à cet égard. La gestion des boîtes Mercure sera faite sur un des deux pôles d'ADV Pro.

Pour Guy JOURDEN, si la Commission économique peut comprendre certaines restructurations, ce n'est pas le cas en ce qui concerne la suppression des Réclamations à Rennes et Nantes et la création de Réclamations du fixe à Quimper dont elle ne comprend pas le bien-fondé. En effet, ceci entraînera une perte énorme de compétences. Les élus s'interrogent également sur la partie recours des Réclamations. Il semble que HLR devienne une plate-forme de réclamations du Fixe et de Wanadoo.

Jean-Pierre LARTIGE précise que ce sujet sera à l'ordre du jour du prochain CE. Il y avait effectivement deux pôles, à Nantes et Rennes. Or, il se trouve que l'on traite aussi des réclamations Wanadoo à Quimper. Dans le cadre de l'intégration des réclamations Wanadoo et fixe sur le 1014 et sur le 1016, il était logique d'adopter la même position en ce qui concerne le traitement des Réclamations.

De plus, dans l'optique de traiter de plus en plus de clients du premier coup, il s'agit, au 1014 et au 1016, de désamorcer une réclamation. Quand ce n'est pas possible, ce pôle de traitement est transféré téléphoniquement à Quimper où les compétences requises existent. En termes de dimensionnement, il y a environ 30 personnes à Nantes et à Rennes qui traitent les Réclamations du Fixe. L'activité HLR limitée à la maille Ouest-Atlantique comprend 12 personnes environ. Or, il y a actuellement 58 personnes à HLR.

Jean-Pierre LARTIGE insiste sur le fait qu'il n'y a aucune volonté de cacher quoi que ce soit aux élus. En auditionnant les activités mises à la cible à Quimper, on entre tout à fait dans les effectifs actuels, y compris les départs prévus en 2006.

Guy JOURDEN demande comment est traité ce problème dans les autres mailles. En effet, ils n'ont pas tous de HLR.

Jean-Pierre LARTIGE explique que généralement, elles ont plusieurs sites de Réclamations (contre 2 pour la DR Bretagne) dont elles devront ne faire qu'un sur lequel seront ramenées des Réclamations Wanadoo. Le problème est donc différent mais tout aussi compliqué.

Guy JOURDEN reconnaît que les Réclamations du Fixe sont beaucoup plus compliquées que les Réclamations Wanadoo.

Fabrice JOLYS ajoute que les Réclamations du Fixe nécessitent une bonne connaissance de l'offre correspondante qui est plus large que celle de Wanadoo. Elle nécessite de plus la connaissance de produits qui ne sont plus commercialisés, ce que les salariés de Quimper ne maîtrisent pas.

Michel LE BRIGANT revient sur l'égalité professionnelle et demande s'il serait possible que les élus aient les documents à ce sujet une semaine avant la tenue du CE.

Mario PETRICOLA regardera s'il est possible d'accéder à cette demande.

Fabrice JOLYS demande si les salariés peuvent envoyer des questions par mail à la Direction.

Jean-Pierre LARTIGE lui répond par l'affirmative.

Mario PETRICOLA revient sur le processus d'information/consultation engagé sur l'évolution de la Gestion du Service Clients qui a démarré lors du CE du 13 décembre. C'est donc aujourd'hui la 4<sup>ème</sup> fois que ce sujet est à l'ordre du jour du CE. Lors de la dernière réunion, Christian LE CORNEC avait été très explicite sur le fait qu'il attendait que le CE rende un avis sur le volet intégration 1014/114, sachant que l'évolution du *back-office* serait présentée au prochain CE.

La Direction a largement répondu à toutes les questions posées par les élus. Il convient à présent de faire aboutir ce point particulier du projet par l'avis du CE.

Mario PETRICOLA demande si le CE est disposé à rendre un avis sur le volet intégration 1014/114.

Dominique LESEIGNEUR répond par la négative, le CHSCT ne s'étant pas prononcé sur le dossier de l'AVS.

Jean-Pierre LARTIGE indique que l'ensemble des réponses aux questions posées par le CHS ont été apportées. Ce dernier n'a pas souhaité donner d'avis, sans pour autant poser de question complémentaire.

Guy JOURDEN croit savoir qu'une réunion téléphonique avec le CHSCT devait avoir lieu à ce sujet.

Jean-Pierre LARTIGE répond que tel n'a pas encore été le cas. D'autre part, le CHSCT devait lui envoyer des questions complémentaires qu'il n'a toujours pas reçues. En réponse à Daniel GILLARD, il précise que toutes les questions prévues à l'ordre du jour ont été traitées lors du CHSCT.

D'autre part, la proposition, émise par lui-même, de tenue d'une nouvelle réunion téléphonique le lundi, n'a pas été acceptée par le CHSCT.

Daniel GILLARD en déduit que le processus n'est pas terminé.

Jean-Pierre LARTIGE poursuit que les membres du CHSCT ont exprimé le souhait de revoir le personnel qui n'avait pas eu le temps de poser toutes les questions relatives à l'intégration. Le 7 février, il leur a demandé de lui transmettre ces dernières qu'il n'a toujours pas reçues et auxquelles il ne peut donc pas répondre. C'est alors qu'il a formulé une proposition de réunion téléphonique, qui n'a pas été saisie.

Bernard ELIOT rappelle que le CE a toujours demandé à avoir l'avis du CHSCT pour se prononcer, comme ce fut le cas pour les horaires au 1014. Aujourd'hui, le CE ne dispose pas de l'avis du CHSCT sur le volet intégration 1014/114.

Jean-Pierre LARTIGE le déplore également. Ayant répondu à toutes ses questions, il ne comprend pas pourquoi le CHSCT n'a pas remis d'avis. S'il avait d'autres questions, il ne les a pas transmises.

Mario PETRICOLA aimerait apporter une précision : le CHSCT est consulté et rend un avis s'il le souhaite, comme il l'a fait sur les horaires du 1014. S'il ne l'a pas fait, le compte rendu des débats est recevable par le CE. Or, il n'a pas encore été réalisé. Toutes les réponses aux questions des élus ont été apportées. Dans la mesure où le CHSCT ne se manifeste pas et ne pose pas de nouvelles questions, la Direction considère que le processus est terminé. Mario PETRICOLA demande explicitement si le CE se prononce oui ou non aujourd'hui sur ce volet intégration. Il rappelle que, lors du dernier CE, Christian LE CORNEC avait fait savoir qu'en l'absence d'avis du CE, il considérerait que ce dernier avait rendu un avis implicite négatif.

Thierry LE PAIH reconnaît que des réponses ont été apportées mais il répète que pour rendre un avis, le CE a besoin de celui du CHSCT.

Mario PETRICOLA n'en disconvient pas. Mais voilà dix jours que le CHSCT devait soumettre de nouvelles questions à Jean-Pierre LARTIGE. Or, il n'en est rien. La Direction doit-elle considérer que le CHSCT n'a plus de question à poser ?

Thierry LE PAIH fait remarquer que le CE ne peut pas répondre à la place du CHSCT.

Guy JOURDEN se souvient que sur SCF, le CE n'avait pas demandé l'avis du CHSCT et il l'a reçu quand même. Il suppose que si la Direction avait vraiment voulu que le CHSCT rende un avis sur le 114, elle aurait pu l'encourager en ce sens.

Jean-Pierre LARTIGE informe que sur trois demandes d'avis au même CHSCT, il en a reçu deux, alors qu'il a répondu à toutes les questions posées. Il constate que huit régions ont basculé sur l'intégration et que cela se passe très bien. Le CHSCT s'est renseigné auprès de ces dernières et a demandé à connaître l'avis du CHSCT de la région Nord-Pas de Calais, qui leur a été communiqué.

Isabelle MANCEL FLOC dispose d'une autre version des faits : la question relative à l'intégration 1014/114 ayant été abordée tardivement, les membres du CHS se sont mis d'accord pour le traiter ultérieurement. Ils ont effectivement demandé à avoir communication de l'avis du CHSCT du Nord-Pas de Calais, ce qui a été fait oralement. Ils souhaitent néanmoins le vérifier. Quoi qu'il en soit, vu l'heure tardive, Monsieur LARTIGE a proposé d'organiser une réunion téléphonique. Aucun avis n'a été donné par le CHSCT.

Jean-Pierre LARTIGE soutient que l'ensemble des questions avait été traité. Etant donné l'heure tardive, il a effectivement proposé une réunion téléphonique, qui n'a pas eu lieu. De plus, il a transmis l'avis du CHSCT de Nord-Pas de Calais tel qu'il l'avait lui-même reçu, c'est-à-dire oralement, en précisant au Secrétaire du CHSCT qu'il pouvait s'adresser directement au CHSCT de Lille pour en obtenir une version écrite si la version orale ne lui inspirait pas confiance.

Selon Daniel GILLARD, à partir du moment où le CHSCT ne s'est pas prononcé sur un point figurant à l'ordre du jour, cela signifie que ce CHSCT n'est pas terminé.

Jean-Pierre LARTIGE précise que l'ordre du jour de cette réunion ne signifiait pas de demande d'avis ; il faisait état de la suite du traitement de l'intégration sans demande d'avis explicite. Jean-Pierre LARTIGE ne pouvait donc pas lui imposer de rendre un avis.

Thierry LELIEVRE s'étonne que Le Président du CHSCT ne puisse pas imposer à ce dernier de rendre un avis.

Jean-Pierre LARTIGE fait remarquer qu'il est déjà arrivé que le CE refuse de donner un avis malgré la demande de son Président.

Jean-Pierre CREUX s'interroge sur le nombre d'avis que le CE devra donner ou non dans le cadre de la mise en place d'ERC. Selon lui, ce dossier est globalement mauvais car il ne poursuit qu'un but qui consiste à recentraliser et à réaliser des économies sur l'emploi, ce qui ne garantit pas que les clients seront pour autant plus satisfaits des services de France Télécom. Etant donné les annonces de suppressions d'emplois d'ici 2008, non compensées par les 6 000 embauches, et les pertes de compétences que cela engendrera, il ne comprend pas quel est l'intérêt aujourd'hui, pour la Direction, de recueillir un avis sur le volet intégration 1014/114.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle que le projet ERC porte sur toute l'AVS qui comprend des métiers très différents. Si la partie *back-office* pourra faire l'objet d'une seule demande d'avis global, la partie commerciale 1014 est un sujet totalement différent de celui évoqué précédemment. Il n'est donc pas choquant qu'il y ait deux demandes d'avis séparées. Si un avis global sur ce dossier avait été demandé au CE, il n'est pas certain que ce dernier aurait pu travailler plus techniquement sur chacun des sujets.

Selon Jean-Pierre CREUX, s'il n'est pas certain que la consultation globale prenne moins de temps, elle aurait au moins le mérite de permettre une vision globale du projet. De plus, même si les métiers sont différents, ils sont largement complémentaires.

Mario PETRICOLA rappelle que le projet ERC a démarré au printemps 2005 ; la méthode retenue, consistant à donner d'abord une vision globale et à aborder ensuite les volets les uns après les autres a pris beaucoup de temps. Le fait de demander un avis global sur le dossier aurait certes pris moins de temps, mais n'aurait pas permis de répondre de façon très détaillée aux questions posées, comme cela a été le cas en CE.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que ce processus est normal, dès lors qu'il y a un Comité d'Etablissement. En l'absence d'action de la part des IRP et du CHSCT, cette affaire aurait déjà été « expédiée » depuis longtemps. Par ailleurs, concernant le 1014/114 et les horaires du 1014, les élus ont clairement signifié au CE de Bretagne à l'automne, qu'ils se basaient sur un jugement rendu nationalement au Tribunal de Grande Instance de Paris selon lequel les CHSCT avaient la main sur les parties du projet ERC soumises au CE. Suite à cela, ils ont demandé aux différents CHSCT d'être sollicités pour rendre des avis circonstanciés sur les parties des projets concernant la réorganisation ERC. Or, le CHSCT de l'AVS ayant visiblement été engorgé par les sujets à l'ordre du jour, il n'a pas eu le temps de rendre un avis collectivement.

Les élus du CE attendent que cet avis soit rendu et ce n'est qu'après qu'ils pourront rendre le leur sur cette partie-là.

Selon Jean-Pierre CREUX, il ne faut pas confondre l'examen avec l'avis rendu globalement. Ce dernier n'exclut pas l'examen, dossier par dossier, et le dialogue social qui permettront au CE de rendre un avis en toute connaissance de cause. Il ne s'agit pas de demander un avis après examen de chaque partie du dossier. En effet, le dossier ERC est global et l'avis ne pourra se donner qu'à terme, une fois que toutes les parties auront été examinées. Le dialogue social ne se limite pas à demander des avis au CE que France Télécom a été obligé de mettre en place du fait de son changement de statut.

Mario PETRICOLA ne croit pas que, sur ce dossier, la Direction se soit montrée sourde aux remarques des représentants du personnel. Il ne faut donc pas lui faire un procès d'intention selon lequel elle ne chercherait qu'à obtenir des avis. La Direction cherche aussi à promouvoir le dialogue social. Or, dans le cas présent, la consultation du CHSCT a eu lieu, plusieurs réunions ont eu lieu et ce dernier ne pose plus de question.

Guy JOURDEN répète que le CHSCT n'a pas donné d'avis.

Mario PETRICOLA précise que l'avis lui a été demandé formellement puisque ce point figurait à l'ordre du jour du dernier CHSCT ; il a rendu deux avis sur trois. Qu'est-ce qui l'empêche, aujourd'hui, de rendre un avis sur le dernier point, dans la mesure où il a obtenu la réponse à toutes les questions qu'il a posées ?

Selon Guy JOURDEN, le cas s'est déjà présenté où des avis prévus à l'ordre du jour n'aient pas été demandés, le Président ayant estimé qu'il manquait des éléments. Peut-être l'avis n'a-t-il pas été demandé formellement au CHSCT.

Jean-Pierre LARTIGE ne peut pas laisser dire cela ; il a demandé l'avis avant 18 heures. Le prétexte de l'heure a été pris pour ne pas donner d'avis alors qu'il restait du temps pour le faire. Jean-Pierre LARTIGE en a déduit qu'il y avait d'autres questions qu'il a sollicitées, ce à quoi il lui a été répondu par la négative. Sans question supplémentaire, il n'y avait pas de raison de ne pas rendre d'avis. Quatre CHSCT ont traité de ce sujet qui a été largement abordé et tous les éléments pour rendre un avis étaient disponibles.

Bernard ELIOT pense qu'il y a là une incompréhension à lever. Contrairement à ce que vient d'expliquer Jean-Pierre LARTIGE, il n'a pas entendu dire que ce dernier n'avait pas obtenu de réponse à la demande d'avis ; en revanche, lorsqu'il a demandé l'avis du CHSCT du Nord-Pas de Calais, le CHSCT a reçu une réponse orale, ce qui ne le satisfait pas. Il aurait au moins fallu qu'il y ait un compte rendu du CHSCT, ce qui n'est pas le cas. Tout ceci semble précipité. Constatant l'absence d'avis du CHSCT sur ce point dans les documents remis au CE, ce dernier en a déduit que l'avis était reporté au prochain CE et que le CHSCT de l'AVS devait à nouveau se réunir en séance plénière – et non en réunion téléphonique – pour avoir l'avis du CHSCT de l'AVS du Nord-Pas de Calais et rendre ensuite un avis circonstancié.

Thierry LELIEVRE fait un parallèle avec le dossier précédent sur le 1014 pour lequel le CE disposait de l'avis du CHSCT pour se prononcer. Il demande la même chose pour le volet intégration 1014/114.

Au sujet du dossier 1014/114, Isabelle MANCEL FLOC s'interroge sur le fait que les formateurs aient été envoyés en formation pour les agents du 1014 devant intégrer le 114, alors que le CE n'a pas encore rendu d'avis.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle que ce point a été abordé au sujet de l'AT Home. Il a fallu anticiper la formation des formateurs. Il convenait en effet de réserver leurs places dans des formations nationales, faute de quoi ces derniers ne seraient pas formés à temps.

Thierry LE PAIH constate que dans le cadre de la création de l'UAT ou du CCO, le volet IRP a été complètement occulté par France Télécom. La Direction anticipe donc ce qui l'arrange, quitte à parfois même être à la limite du délit d'entrave. Telle n'est pas la vision que les élus ont du dialogue social à France Télécom.

Mario PETRICOLA admet que jusqu'à présent sur les dossiers examinés, le processus a consisté à recueillir l'avis du CHSCT puis celui du CE. Or, l'avis du CHSCT fait défaut. Il propose que le CE s'engage à donner son avis à la prochaine réunion, Jean-Pierre LARTIGE sollicitant pour sa part le Secrétaire du CHSCT, pour qu'il formalise un avis soit comme il l'a fait pour les deux autres questions, soit sur la base du compte rendu de la séance. Dans cette perspective, le CE sera en mesure de rendre un avis car il sera détenteur de celui du CHSCT.

Mario PETRICOLA rappelle que le CHSCT s'est réuni à quatre reprises et il s'agit maintenant que ceci débouche sur quelque chose. Il lui faudra prendre ses responsabilités et formuler un avis, toutes les réponses à ses questions ayant été apportées.

Daniel GILLARD insiste sur le fait que la procédure retenue a été actée *via* un jugement rendu au tribunal.

Mario PETRICOLA ne met pas en cause la procédure. Toutefois, cette dernière comporte un certain nombre d'étapes et de participants, dont le CHSCT, qui doit prendre ses responsabilités.

Selon Daniel GILLARD, ceci est de la responsabilité du CHSCT et de son Président. A aucun moment, le CHSCT n'a refusé de rendre un avis.

Jean-Pierre LARTIGE répond que tel est pourtant le cas.

Guy JOURDEN fait remarquer qu'aucun élément relatif à ce dossier ne figure dans les documents remis au CE qui en prend connaissance aujourd'hui. Il ne peut donc pas rendre d'avis, ce à quoi il ne s'était d'ailleurs pas préparé.

Mario PETRICOLA résume la situation : le CE accepte de rendre un avis à la prochaine réunion, moyennant l'obtention de l'avis du CHSCT, soit par écrit, soit sur la base du compte rendu de la séance.

Pour Dominique LESEIGNEUR, si le CHSCT n'a pas rendu d'avis, ce n'est pas parce que, par principe, il a décidé de ne pas en rendre, mais parce que, bien que la délibération ait commencé sur le sujet, certains éléments faisaient défaut, comme l'avis du CHSCT de la région expérimentatrice du processus et les réponses à des questions concrètes posées par des collègues en AVS pendant des heures d'informations syndicales. Le CHSCT de l'AVS n'a donc pas été en mesure de rendre un avis, quel qu'il soit, sur ce sujet précis.

Jean-Pierre LARTIGE s'inscrit en faux par rapport à ces propos.

Dominique LESEIGNEUR revient sur les formations de formateurs anticipées et ajoute qu'il n'est pas conforme aux règles que France Télécom lance un processus de formation professionnelle anticipant sur la mise en place de la nouvelle organisation, alors que le CE n'a pas encore rendu d'avis sur le sujet. Le CE se souvient avoir déjà été confronté à ce type de problème l'an dernier dans le cadre des restructurations à l'AVS qui avaient préfiguré la mise en place de l'UAT.

Mario PETRICOLA précise qu'il s'agit là de formations de formateurs.

Selon Dominique LESEIGNEUR, il n'y a pas de différence ; ces formations s'intègrent dans la réorganisation projetée par France Télécom et présentée au CE, sur laquelle ce dernier n'a pas encore rendu d'avis.

Martine GUENEUGUES informe qu'à Quimper, les dates de formation ont d'ores et déjà été programmées pour chaque groupe.

Jean-Pierre LARTIGE répète qu'il faut toujours anticiper ces formations nationales, quitte à les décaler ensuite.

Dominique LESEIGNEUR soutient qu'il faut décaler ces formations. Si tel n'est pas le cas, on peut se demander à quoi sert de délibérer en CE si l'application d'un projet commence avant même toute discussion. Il y a là entrave aux prérogatives du CE.

Mario PETRICOLA précise que les formations projetées sur l'année 2006 font partie intégrante du plan annuel de formation présenté en CE. Par ailleurs, la programmation des formations et leur mise en œuvre s'inscrivent dans un processus lourd en termes d'organisation et de pilotage. Les sessions de formation nationales sont ouvertes en fonction de la programmation d'un certain nombre de volumes. Enfin, lorsqu'un avis est rendu et que le projet peut démarrer, encore faut-il que les salariés concernés soient formés à temps.

Dominique LESEIGNEUR indique que la formation n'est pas déconnectée du travail. De plus, si les choses se déroulent de la sorte, cela signifie que les IRP n'ont plus prise sur rien. Il convient, au minimum, de respecter les prérogatives du CE selon lesquelles un projet présenté donne lieu à des discussions, des délibérations et des remises d'avis. Il fait référence à ce qui s'est passé à l'ex AST à l'automne 2005 où les collègues avaient appris que des formations débutaient la semaine suivante, à la suite de quoi les élus avaient alerté Denis GILLE, Directeur de l'AST, sur ce contretemps par rapport aux discussions en CE. Les formations avaient ensuite été annulées et reportées ultérieurement.

Alain LUCAS pense que si la Direction peut réfléchir à des dates prévisibles auxquelles le CE rendra des avis, elle peut aussi réfléchir à des dates prévisibles de mise en place des formations.

Jean-Pierre LARTIGE explique que les formations des conseillers, programmées par la DR, qui sont majoritaires, sont bien liées à l'avis du CE. En revanche, les formations de formateurs s'inscrivent dans un processus national et ont lieu en janvier et février. La Direction ne pouvait pas prendre le risque de ne pas y inscrire les personnes concernées.

Dominique LESEIGNEUR demande que la formation soit différée dans le temps pour que le CE puisse remplir son rôle.

Jean-Pierre LARTIGE répond que la formation est déjà faite pour certains.

Fabrice JOLYS a constaté qu'à Patton, dans le cadre de la mutualisation des ADC, les nouveaux process présentés sont déjà mis en œuvre alors que le CE n'a pas été consulté.

Jean-Pierre LARTIGE réfute cette analyse. Il a été expliqué au 1016, qui a été mutualisé mardi, comment fonctionner avec les ADC. Le fonctionnement de cette dernière n'a pas été touché.

En réponse à Dominique LESEIGNEUR, Mario PETRICOLA précise qu'il prend note du fait que les élus accepteront de rendre un avis lors du CE du mois de mars, sachant que les formations seront recalées en conséquence.

Dominique LESEIGNEUR est satisfait de constater que la Direction s'engage à travailler avec les élus dans de bonnes conditions. Par ailleurs, il indique que de nouvelles questions écrites relatives au service client ont été posées, qui attendent une réponse au prochain CE.

## **Point 5 – Information-consultation sur le plan d'évolution du service des Renseignements**

Avant de passer à la présentation de ce plan, Nicolas VATELOT souhaite rappeler le contexte qui justifie la situation actuelle au service des Renseignements.

Premièrement, l'évolution de l'activité Renseignements fait suite à une décision du Conseil d'Etat, relayée par l'ARCEP, ex ART, qui a attribué 56 numéros au format 118XYZ le 14 juin 2005. Le processus qui a démarré en novembre dernier s'achèvera le 3 avril 2006, date à

laquelle le 12 et le 712 ne fourniront plus de renseignements, un message d'information étant diffusé à la place sans faire la publicité des nouveaux numéros du Groupe.

La baisse de trafic consécutive à cela diffère de ce qui était attendu, la communication faite par les différents numéros de renseignements aujourd'hui n'étant pas très efficace et les déplacements de trafic vers ces numéros en 118 étant donc plus faibles que prévu.

Les courbes de trafic sont, certes, déjà très importantes, mais début avril, il risque d'y avoir des mouvements de baisse plus importants du fait qu'un certain nombre de transferts d'appels vers les numéros en 118 ne sont pas encore opérés. En effet, dans un communiqué récent, l'ARCEP précise qu'aujourd'hui, seulement 9 % du trafic de renseignements, tous opérateurs confondus, ont été transférés vers les numéros 118. Ceci signifie donc qu'un peu plus de 90 % des clients qui appellent les services de Renseignements composent les mêmes numéros qu'auparavant, dont le 12 et le 712 du Groupe France Télécom. Ceci explique notamment que le plan média du Groupe, réalisé plutôt en fin d'année 2005, va reprendre de façon assez conséquente. En effet, la communication faite par France Télécom et ses concurrents, bien qu'efficace, n'a pas pour autant encouragé les clients à changer leurs habitudes de consommation de renseignements, c'est-à-dire qu'ils ont continué à composer le 12 et le 712. Même si on attendait une baisse de trafic de 30 % pour le mois d'avril, on constate que seulement 9 % des clients ont changé leurs habitudes.

Deuxièmement, France Télécom souhaite rester un acteur majeur sur le marché du Renseignement, au travers de deux numéros.

Michel LE BRIGANT ne comprend pas pourquoi France Télécom fait état d'une baisse de 31 % de son trafic des renseignements, si seulement 9 % des clients ont changé leurs habitudes.

Nicolas VATELOT explique que le graphique dans lequel figure ce chiffre illustre la comparaison des flux par rapport à la même période de l'an dernier. On constate donc une baisse très importante des flux de renseignements, liée au fait que pendant toute la période de communication, les clients de France Télécom, ne sachant plus du tout quel numéro ils devaient composer, n'en utilisaient plus aucun. On a donc assisté à un déplacement du trafic vers d'autres médias (Internet) ou services. La chute figurant sur le graphique correspond à une période de destruction de trafic pendant laquelle les clients n'appelaient plus le service de Renseignements de France Télécom. Or, ce dernier pensait que cette baisse de trafic sur la période allait s'accompagner d'une perte de parts de marché ce qui n'est pas le cas, seuls 9 % des clients composant les numéros en 118. France Télécom a donc perdu 9 % du trafic, ce qui n'est pas une bonne nouvelle, cette sortie de trafic devant de toute façon intervenir à un moment ou à un autre. Or, il est à redouter que celle-ci intervienne brutalement en tout début du mois d'avril, date à laquelle les clients qui continueront à composer le 12 et le 712 ne seront plus du tout acheminés.

Selon Claude ROGER, aucune baisse de trafic n'a été constatée ; il y a toujours beaucoup de travail au 712. La baisse de trafic n'existe que parce que les appels sont envoyés ailleurs.

Nicolas VATELOT explique qu'il y a effectivement sur le premier trimestre, beaucoup plus d'appels que prévu, parce que l'on pensait que les clients allaient appeler les numéros 118 et les concurrents, ce qui n'est pas le cas. Or, il faut craindre qu'à partir d'avril, si les clients continuent à appeler les 12 et 712 qui ne seront plus opérationnels, ils choisissent un numéro en 118 différent du 118/712 ou du 118/008.

Thierry LELIEVRE demande si la courbe tient compte des 400 000 appels qui ont été transférés à B2S Ceritex.

Nicolas VATELOT répond par l'affirmative. Il s'agit en effet de flux transférés vers les numéros mentionnés sur le graphique et non d'appels traités par des moyens internes au

Groupe France Télécom ou par la sous-traitance. Toujours en réponse à Thierry LELIEVRE, il précise que le flux est national et non local.

Par ailleurs, Nicolas VATELOT note la question relative à l'estimation du pourcentage de sous-traitance de ces appels car il n'en connaît pas la réponse.

Nicolas VATELOT poursuit sa présentation. Le budget de communication qui sera alloué par le Groupe sur les activités de Renseignements pour la période de mars, avril, mai est le deuxième budget pour 2006, juste après celui qui sera consacré aux changements de marques et au fait qu'un certain nombre d'offres deviennent Orange. Ceci confirme la volonté du Groupe de maintenir la part de marché et cette activité qui est stratégique pour l'entreprise.

Dans l'offre Pages Jaunes, on retrouve l'activité 118008 dont une partie est assurée par les plates-formes de renseignements France Télécom et qui a vocation à croître. En effet, le Groupe a œuvré pour maintenir l'activité de Renseignements, en assurant le traitement de flux Pages Jaunes.

Dominique LESEIGNEUR demande si le budget de communication inclut la publicité pour les Pages Jaunes.

Nicolas VATELOT répond par la négative, Pages Jaunes étant une entreprise distincte de France Télécom. Le budget de communication ne concerne que l'activité 712.

En ce qui concerne le contexte local sur le périmètre CCOR, le tableau présenté reprend les effectifs par activité et par site. A cet égard, cette décroissance d'activité étant anticipée depuis des mois, Christian LE CORNEC a fait le choix d'apporter de l'activité complémentaire (activité de sondage entreprises, grand public et sur le CTC) qui permet d'avoir une souplesse supplémentaire dans le contexte actuel.

L'évolution de l'activité de Renseignements se déclinera en plusieurs étapes. En effet, trois scénarios peuvent se dérouler début avril :

1. on assiste à un effacement de l'activité, les appels des clients vers les 12 et 712 n'étant plus acheminés ; les clients composent des numéros en 118 appartenant à des concurrents : le service des Renseignements se retrouve en sur effectif et il convient de gérer des collaborateurs qui se retrouvent sans activité.
2. La baisse prévue de 35 % de l'activité est constatée dès les premiers jours d'avril ; aucune difficulté majeure n'en découle, ceci ayant été anticipé avec des moyens internes complémentaires et de la sous-traitance, sachant que des départs en CFC sont prévus cette année.
3. La perte de trafic est moins forte que prévu, Pages Jaunes connaissant une importante montée en charge, grâce à une stratégie de communication très efficace. De plus, le battage médiatique sur les numéros de Renseignements peut permettre de créer du trafic.

Nicolas VATELOT insiste sur l'importance des trois premières semaines d'avril car il conviendra d'ajuster les effectifs aux flux. A ce jour, aucune décision de fermeture de site n'est prise, pas plus que de décision lourde par rapport à l'effectif actuel, l'entreprise ayant besoin de toutes les ressources disponibles pour l'activité de Renseignements, sur le périmètre du CCOR-OA, jusqu'au mois d'avril.

Il convient donc aujourd'hui de dresser un premier bilan sur l'activité du trafic en prévoyant deux dispositifs d'évolution :

- les Pages Jaunes à Quimper ;

- l'évolution des personnes qui traitent aujourd'hui des flux du 12 à Nantes et au Mans, sachant que ce trafic n'existera plus fin mars.

Pour gérer l'évolution de cette activité, trois grands principes ont été repris :

- piloter l'évolution des effectifs globaux de l'ensemble des sites de renseignements en fonction de la baisse d'activité ; ceci a commencé depuis des mois avec, notamment, l'arrivée des activités de sondage ;
- maintenir de l'activité renseignements dans les sites où il n'y a pas d'autre activité France Télécom. Sur ces sites, une évolution des collaborateurs, à hauteur de leurs compétences, sera organisée vers le 118712 et/ou le 118008. La stratégie variera d'une plaque à l'autre ;
- proposer une évolution professionnelle vers d'autres métiers du service clients aux personnels des Renseignements sur les sites où d'autres activités FT sont possibles.

En réponse à Michel LE BRIGANT concernant le site du Mans, Nicolas VATELOT indique que la Direction souhaite que tous les effectifs des Renseignements soient maintenus jusqu'au 1<sup>er</sup> avril, date à laquelle la répartition des parts de marché entre les différents acteurs sera connue. En fonction de la baisse de trafic, la question du Mans sera étudiée à double titre : d'une part, il est possible, sur ce site, de mettre en œuvre le point 3 relatif à l'évolution professionnelle vers d'autres métiers du service clients ; d'autre part, plusieurs possibilités évoquées par le Directeur régional des Pays de Loire peuvent être proposées aux collaborateurs sur ce site. La question ne se pose pas aujourd'hui ; ce sera peut-être le cas rapidement, si l'on constate qu'en avril la baisse de trafic est plus importante que prévu.

Fabrice JOLYS soulève une contradiction dans le document remis aux élus : l'activité de Renseignements est maintenue sur les sites où il n'y a pas d'autre activité France Télécom, alors que le 118008 est traité à Quimper où il y a plus d'activités qu'à Pontivy ou Guingamp. Nicolas VATELOT reconnaît que s'il fallait fermer des sites, il s'agirait en priorité des localisations sur lesquelles il est possible de proposer d'autres parcours aux collaborateurs. En l'état actuel des choses, il est probable que ce type d'éventualité ne se présentera pas. Les Pages Jaunes seront traitées à Quimper car elles répondent à une ambition importante nécessitant un certain nombre de pré-requis, qui sont présents sur ce site (niveau de performance des équipes, amplitude horaire).

Michel FILLION revient sur la phrase : « *maintenir de l'activité renseignements dans les sites où il n'y a pas d'autre activité France Télécom* » qui fait peur aux salariés présents sur place. Ne peut-on pas envisager de faire venir une activité Orange sur le plateau de Pontivy où il y a de nombreux jeunes compétents ?

Nicolas VATELOT fait remarquer que lorsque cette question a été posée dans cette instance, Christian LE CORNEC avait répondu que le plan de répartition des activités n'avait pas pour objectif de faire grossir des petites localisations. A l'inverse, le Directeur régional n'a pas non plus la volonté de fermer les petites localisations.

Selon Michel FILLION, les salariés concernés en déduisent : « *on va mourir de notre belle mort.* »

Fabrice JOLYS aimerait que soit expliquée la phrase suivante : « *La logique appliquée est celle de la réduction du portefeuille d'activités par site et la prise en compte de la taille critique.* » Où se situe la taille critique ?

Selon Nicolas VATELOT, il est plus aisé d'organiser des activités de services clients sur un site de 100 personnes que sur un site de 20 personnes (locaux plus adaptés, fonctions supports sur place, moyens de restauration, d'hébergement etc.). La taille critique dépend des activités et est plus importante sur des activités de gestion de parc Orange que sur des activités de Renseignements sur lesquelles le télétravail est possible, en l'absence de relation avec le client.

Selon Michel FILLION, l'éventualité de l'arrêt prochain d'une activité ne motive pas les salariés.

Nicolas VATELOT l'entend bien.

### Les Pages Jaunes à Quimper

Les niveaux de service aujourd'hui demandés par Pages Jaunes et proposés aux clients sont les suivants :

- le service est assuré 24h/24h et 7 jours sur 7 ; ce ne sera pas le cas à Quimper où aujourd'hui le traitement des appels de nuit est mutualisé sur un seul site, l'idée étant d'avoir des sites de taille suffisante pour absorber la totalité du trafic de nuit ;
- des niveaux de service importants : 97 % de taux d'efficacité ;
- le respect des quatre éléments demandés par les clients et mesurés par l'ARCEP :
  - l'exactitude du renseignement ;
  - la rapidité de la réponse (temps que le téléconseiller met à décrocher et durée de la conversation) ;
  - la qualité du contact humain ;
  - la transparence sur les prix.
- la temporisation inter appel de 3 secondes : elle est plus réduite que pour le 712 mais comme la qualité demandée est plus importante, le taux d'attente du conseiller client entre deux appels est plus important sur Pages Jaunes - à titre d'exemple, ce taux d'attente est de 6 % sur le 12, de 10 % sur le 712 et de 15 % sur les Pages Jaunes ; pour être plus réactif quand le client appelle, il y a davantage de collaborateurs qui sont prêts à répondre. Cette sur-qualité a un coût qui est la qualité de service délivrée par Pages Jaunes avec, comme corollaire, un taux d'attente plus important.
- En termes de niveaux de services, les téléconseillers répondent aux demandes suivantes :
  - recherche par le nom professionnel et particulier,
  - recherche par activité,
  - recherche à proximité,
  - annuaire inversé,

le tout avec une posture d'accueil client particulière (le sourire), qui donne lieu à un accompagnement spécifique et différentes spécificités relatives à la façon de donner l'information au client (possibilités d'envoi par SMS, par mail).

Claude ROGER comprend à présent pourquoi certains collègues ont eu des réflexions relatives au ton de leur voix. France Télécom s'est aligné sur les Pages Jaunes sur ce point.

Nicolas VATELOT répond que le travail sur la posture ne se limitera pas aux Pages Jaunes : les équipes aujourd'hui sur le 712 et demain sur le 711 devront également travailler sur la qualité du contact qui est présente pour la majorité des téléconseillers. Il n'en demeure pas moins que dans un certain nombre de cas, la posture n'est pas encore suffisamment adaptée à la demande et nécessitera une amélioration. Ces techniques de posture seront progressivement déployées sur le 712 où on peut s'attendre au même niveau d'ambition que sur Pages Jaunes, pour ce qui est de la qualité de la relation client.

Claude ROGER fait remarquer qu'on ne pourra pas changer un ton de voix un peu monocorde.

Nicolas VATELOT se veut rassurant : il n'est pas question de changer les voix des personnes. L'important est la qualité de l'écoute et de la compréhension perçue au téléphone par les usagers qui, selon les techniques de prise en charge utilisées, auront une perception plus ou moins sympathique.

Pour Claude ROGER, les salariés ne doivent pas être mis en difficulté à cause de leur voix.

Thierry LE PAIH estime qu'il sera difficile de changer les voix des collègues. En revanche, en ce qui concerne les techniques permettant de changer les postures, il est possible d'éviter que certains managers soient trop directifs envers les salariés, qui, totalement infantilisés, risquent de se bloquer, ce qui est finalement totalement contre productif.

Nicolas VATELOT reconnaît que, de part et d'autre, il est possible d'améliorer des postures. Certaines postures managériales ne sont en effet pas adaptées, efficaces et motivantes. De la même façon, certains téléconseillers accomplissent un travail exactement à la cible de ce qui est souhaité - ce qui sera reconnu - quand d'autres se situent moins à la cible, soit parce qu'ils ne le peuvent pas, soit parce qu'ils ne le veulent pas. Or, le contexte a changé : les Renseignements France Télécom ne sont plus dans une situation de monopole et tout client mécontent d'une posture s'adressera la prochaine fois à la concurrence.

Nicolas VATELOT admet que le travail d'accompagnement doit aussi comporter un volet « motivation » ou « remotivation » adapté à la posture. Si un certain nombre de managers font correctement leur travail aujourd'hui, ce n'est peut-être pas le cas de certains autres qui peuvent bénéficier d'un accompagnement pour être plus efficaces en ce sens. De la même façon que certains téléconseillers ne maîtrisent pas les techniques pour faire passer le sourire et la posture d'accueil, probablement que certains managers rencontrent des difficultés dans le coaching des salariés. C'est la raison pour laquelle un travail sera mené en ce sens avec les managers, pour que ces dispositifs d'accompagnement soient plus efficaces.

Michel LE BRIGANT demande si, de même qu'il y a un cahier des charges Pages Jaunes, un cahier des charges et des indicateurs propres à France Télécom seront imposés aux salariés.

Nicolas VATELOT explique que, comme sur toutes les activités de renseignements, il y aura des objectifs qui seront fonction des tableaux de service. Par ailleurs, les indicateurs présentés ici sont ceux qui sont servis pour le centre d'appels virtuel qui assure le trafic Pages Jaunes. Les objectifs qui seront notifiés à l'équipe de Quimper seront définis selon le même principe que ce qui existe aujourd'hui sur les activités de 712.

En réponse à Guy JOURDEN, Nicolas VATELOT indique que la temporisation sera de 3 secondes.

Guy JOURDEN croit se souvenir que c'était la temporisation voulue au départ sur le 712, au début de la sous-traitance avec France Télécom et qui n'a pas été obtenue. Il pense que les collaborateurs ne veulent pas de cette temporisation.

Michel LE BRIGANT reformule sa question : plusieurs centres France Télécom font du traitement Pages Jaunes. Combien d'appels seront traités par les différents sites ?

Nicolas VATELOT répond que ces points seront abordés lors des rencontres prévues avec les DS et que ce projet sera présenté de façon beaucoup plus détaillée au CHSCT.

Pour revenir sur la temporisation, ce n'est pas parce que cette dernière est plus courte que les téléconseillers travaillent plus : en effet, à partir du moment où le taux de disponibilité est plus fort sur Pages Jaunes que sur les autres activités, cela signifie aussi que des collaborateurs attendent les appels, ce qui permet de répondre plus rapidement à ces derniers.

Lors des rencontres avec les DS et en CHSCT, Nicolas VATELOT montrera concrètement, pour un téléconseiller donné, ce que le fait d'avoir une temporisation à 3 ou à 5 secondes change en nombre de minutes de travail.

Thierry LELIEVRE demande si le CCOR a un CHSCT.

Mario PETRICOLA explique que ce sujet doit être abordé en CE, ce dernier étant compétent dans la mise en place des CHSCT. Les CHSCT des nouvelles unités (CCOR et UAT) devront être créés. Il propose dans un premier temps d'évoquer cette question avec le bureau du CE pour ensuite avancer rapidement sur ce sujet.

Selon Daniel GILLARD, il est plus que temps de réunir les CHSCT quand on entend parler de formatage des individus, modification des postures, infantilisation des individus.

Michel LE BRIGANT a cru comprendre qu'il y aurait une sorte de protocole électoral national ou local alors que c'est bien les DS qui mèneront les négociations et non le CE.

Mario PETRICOLA recadre les choses : pour l'élection des délégués du personnel, un protocole électoral doit être négocié au niveau de chaque unité concernée. Par ailleurs, pour mettre en place le CHSCT, il y a un collège désignatif composé de membres du CE et des DP. Aujourd'hui, la question est de voir comment articuler les élections des DP et la désignation des membres du CHSCT. Par ailleurs, il a été demandé à chaque syndicat de désigner les délégués syndicaux habilités à négocier le protocole électoral.

Guy JOURDEN croit savoir que ni le CHSCT de l'AST, ni les DP, ni les DS n'ont été supprimés.

Mario PETRICOLA n'en disconvient pas. Cette question importante devra être traitée ultérieurement car elle ne figure pas à l'ordre du jour. De plus, les DS sont acteurs du processus de mise en place des CHSCT.

Thierry LE PAIH constate que l'on discute de conditions de travail au niveau du CE car il y a un cahier des charges Pages Jaunes. L'unité fonctionne et le personnel y est rattaché. Or, d'après le Code du Travail, toute carence de CHSCT est qualifiée de faute inexcusable de l'employeur. Il reste dubitatif sur le fait que la Direction espère obtenir un accord unanime des syndicats pour réduire la désignation du CHSCT à partir du seul CE.

Mario PETRICOLA n'a pas dit que le CE devait, seul, désigner les membres du CHSCT, mais que le CE était un acteur du processus de mise en place du CHSCT. Il reconnaît que conformément au Code du Travail, l'existence d'un CHSCT est obligatoire. Cette question ne sera pas résolue aujourd'hui.

Thierry LE PAIH est bien de cet avis : cette question aurait dû être réglée il y a quelques mois. France Télécom a déjà été alerté sur l'importance des IRP.

Mario PETRICOLA croit savoir qu'au niveau national, il y a eu une tentative pour aboutir à un accord avec les organisations syndicales.

Thierry LE PAIH informe que c'est France Télécom qui a rompu les négociations.

Mario PETRICOLA lui laisse la responsabilité de ce propos. Il s'agit à présent d'avancer concrètement sur le sujet, les conditions de travail et la sécurité du personnel concerné ne pouvant être traitées à la légère.

Nicolas VATELOT termine sa présentation. L'activité démarrera sur 24 positions, la Direction ayant des difficultés à équiper l'ensemble des positions de Quimper Kerguelen.

Martine GUENEUGUES croyait que le 12 de Kerguelen était appelé à déménager.

Nicolas VATELOT le confirme. Dans un premier temps, il n'y aura de l'activité Pages Jaunes que sur 24 positions et quand il sera possible de transférer les activités sur Créac'h Gwen, la contrainte technique ayant été levée, il sera possible d'équiper toutes les positions des personnes qui font du Renseignement sur Pages Jaunes. Ceci permettra d'organiser la montée en compétences progressive de l'équipe.

La Direction a également obtenu la possibilité de faire évoluer l'activité Orange Lanester vers Cœur, sachant qu'une partie de l'équipe traitant aussi des segments Mobicarte et CMO passera sur CMO, ce qui permettra également une montée en charge progressive de l'équipe.

En réponse à Michel LE BRIGANT, il indique ne pas connaître la date du déménagement qui n'interviendra pas dans un futur proche.

Les effectifs sur le site de Quimper sont détaillés dans le document remis au CE, l'activité aujourd'hui assurée à Créac'h Gwen sur le sondage entreprises n'étant pas concernée.

Le plan de formation comportera deux niveaux :

- un module sur site pour les téléconseillers (outil CRM, plan de dialogue Pages Jaunes, postures et techniques) ;
- un module dispensé aux managers et aux formateurs par Pages Jaunes à Paris.

S'agissant du planning prévisionnel, vu l'enjeu important que revêt le démarrage rapide de l'activité Pages Jaunes, dont la montée en charge sur Quimper est une opportunité business non négligeable pour l'entreprise, Nicolas VATELOT insiste sur la nécessité de tenir les délais.

Au nom de la CGT, Guy JOURDEN indique que le CHSCT de l'AST existe toujours et si la Direction réunit un CHSCT en semaine 9, ce doit être celui-ci.

Bernard ELIOT ajoute que la semaine 9 tombe le 27 février ; il semble difficile de désigner un nouveau CHSCT dans une nouvelle unité sur une maille Bretagne – Pays de Loire. De plus, France Télécom veut organiser des négociations locales au niveau des établissements dans les DR alors que les élus préconisent une négociation nationale. Par ailleurs, le CHSCT de l'AST existant toujours et les élus ayant toujours leurs mandats, ils peuvent encore y siéger.

Mario PETRICOLA entend bien ces remarques. Il attire toutefois l'attention des élus sur le fait que l'activité Renseignements/Pages Jaunes représente une opportunité pour la DR Bretagne, sachant qu'il y a un manque de visibilité sur l'impact de l'arrêt du 12 sur le trafic. Dans la mesure où Christian LE CORNEC a manifesté, au niveau national, son souhait d'accueillir cette activité de substitution en cas de chute conséquente du trafic du 12, il importe de trouver une solution pour avancer sur ce point tout en respectant le processus de consultation des instances. Mario PETRICOLA est bien conscient du fait que par rapport au planning présenté, il paraît illusoire de parvenir à organiser un CHSCT d'ici la semaine 9.

Dominique LESEIGNEUR souhaite attirer l'attention de la Direction sur le fait qu'indépendamment des débats sur la compétence supposée ou non du CHSCT, il ne faudrait pas assister au même processus que celui évoqué dans le point précédent où des

plans de formation des managers de type Pages Jaunes sont anticipés avant même que le CHSCT ne se réunisse. Par ailleurs, les élus ont une résolution à présenter sur ce projet qu'ils contestent, notamment en ce qui concerne l'incertitude des prévisions pour avril.

Mario PETRICOLA considère qu'il y a une différence notable par rapport au point précédent : si l'activité Pages Jaunes n'est pas prise en charge par France Télécom, elle le sera ailleurs. Il faudra donc se donner les moyens d'avancer sur ce point. Certes, les hypothèses de la Direction relatives aux baisses de trafic ne sont pas vérifiées pour l'instant mais au vu des éléments disponibles à ce jour, personne ne peut présager précisément de l'avenir.

Selon Dominique LESEIGNEUR, le fait de prévoir le remplacement d'une activité par une autre sur Quimper nécessite la tenue d'un débat en CE. De plus, à ce projet, encore dans sa phase informative, s'ajoute un problème d'IRP qui doit dès maintenant être intégré dans le calendrier. En effet, il est impossible de construire un planning prévisionnel sur ce projet de réorganisation des Renseignements, avec une formation de managers de type Pages Jaunes avant même que les instances aient commencé à travailler sur le sujet.

Bernard ELIOT ajoute que l'avis du CE ne figure pas dans le planning prévisionnel. De plus, il est d'ores déjà question de la formation des télé opérateurs.

Yolande GUERIN précise qu'au 1013/1015, les formations de formateurs et de télé opérateurs ont commencé sans que le CE ait rendu son avis suite à l'expertise.

Mario PETRICOLA est bien conscient du fait que le CE ne rendra pas d'avis aujourd'hui. Il s'agissait déjà de commencer à présenter l'ensemble du dossier qui revêt des caractéristiques particulières relatives à une baisse éventuelle du trafic début avril, qui conduirait à s'interroger sur l'avenir des télé opérateurs.

Selon Claude ROGER, c'est la Direction qui décide de baisser le trafic. De plus, il ne baissera peut-être pas, comme ce fut le cas en novembre.

Mario PETRICOLA souligne la différence de la situation actuelle par rapport à celle du mois de novembre : en avril, l'activité du 12 va s'arrêter. D'autre part, la Direction ne décide pas de la baisse du trafic.

Claude ROGER suggère de transférer ce qui est sous-traité sur les télé opérateurs de Quimper.

Nicolas VATELOT rappelle qu'environ 1 500 personnes en France font du Renseignement. L'avenir de Quimper ne peut se résumer en + ou - 10 mais en + ou - 200. Il est vrai que d'un scénario à l'autre, les variations peuvent être très importantes. Si Quimper n'a pas la possibilité de reprendre l'activité Pages Jaunes, elle sera prise en charge sur un autre site, où il n'y a pas d'activité de substitution ; si tel est le cas en avril, il conviendra d'évoluer vers d'autres types d'activités. Il s'agit d'une opportunité pour le site de Quimper qui possède des modalités proches de celles demandées sur Pages Jaunes et dont les effectifs ont un niveau de performance remarquable. Cette reprise d'activité est donc accessible et donne l'opportunité de pérenniser le site de Quimper sur l'activité de Renseignement. Néanmoins, l'hypothèse selon laquelle l'activité 712 continuera peut aussi s'avérer début avril. Le risque inverse existe donc aussi.

Isabelle MANCEL FLOC demande si France Télécom a correctement communiqué en direction du client en ce qui concerne les tarifs et les différents numéros qui remplaceront le 12.

Nicolas VATELOT explique que la stratégie de France Télécom consiste à mettre en avant le 712. Le groupe Pages Jaunes est une entité dont France Télécom possède une partie du capital ; c'est pourquoi un contrat particulier a été signé entre Pages Jaunes et France Télécom pour que des collaborateurs de ce dernier traitent des appels Pages Jaunes. France Télécom communique sur son numéro 118/712. D'autre part, il a été décidé de ne pas mettre en avant le 711, dont les flux sont, pour l'essentiel, liés aux différents comparatifs établis par l'ARCEP et UFC Que Choisir ? Toutefois, les clients qui composent le 711 sont traités en priorité par rapport à ceux qui composent le 12 et le 712.

Nicolas VATELOT pense que France Télécom est transparent en termes de tarifs et de facturation, comme c'est globalement le cas sur les différentes offres du Groupe.

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC, il précise que les 710 et 810 s'adressent aux clients entreprises. Il est d'avis que France Télécom se donne la possibilité, en segmentant les différentes prestations de renseignements, de mettre des services particuliers derrière ces numéros, qui feront éventuellement l'objet d'une communication ultérieure.

Guy JOURDEN demande si Pages Jaunes et le 712 ont les mêmes bases de données.

Nicolas VATELOT rappelle que la première attente des clients est l'exactitude des renseignements qui dépend de la qualité des bases de données. Celles de Pages Jaunes résultent d'une activité d'annonceur. France Télécom a la possibilité d'accéder aux éléments contenus dans les bases de Pages Jaunes *via* le 12 et le 712. Ces bases évolueront probablement grâce à des outils spécifiques, comme l'outil CRM. Progressivement, il y aura des services différents sur le 718/008 et le 718/712 (géolocalisation, mise en relation etc.).

Selon Guy JOURDEN, les abonnés auront du mal à s'y retrouver entre tous ces numéros, ce qui générera du trafic, sans pour autant satisfaire le client qui sera ballotté d'un numéro à l'autre.

Nicolas VATELOT insiste sur le fait que cette contrainte d'ouverture du marché est imposée à France Télécom, ce qui complexifie effectivement l'accès aux renseignements pour les usagers. Peu à peu, les bases de données seront plus ou moins enrichies, actualisées, fiables et suivant l'opérateur appelé, l'information sera plus ou moins précise. Ceci justifiera probablement des écarts de tarifs demain.

France Télécom ayant les meilleures bases du marché, on peut penser que cette activité de renseignements sera durable.

Guy JOURDEN suppose que l'utilisateur paiera même s'il n'a pas obtenu l'information voulue.

En réponse à Claude ROGER, Nicolas VATELOT précise que les bases de données FT sont pour partie commercialisées. Il y a des contraintes légales de mise à disposition de données (annuaires) auxquelles doivent accéder les gestionnaires de renseignements. De nombreuses informations additionnelles aux bases de données annuaires sont gérées par les opérateurs qui peuvent ou non les commercialiser à d'autres opérateurs. La force de Pages Jaunes aujourd'hui est le référencement des annonces.

Nicolas VATELOT rejoint Claude ROGER sur le fait que le travail sur les Pages Jaunes est difficile ; c'est aussi ce qui en fait toute la valeur.

Isabelle MANCEL FLOC souhaite vérifier l'affirmation figurant sur le site des Pages Jaunes, selon laquelle le 118008 n'est pas accessible des lignes dégroupées.

Nicolas VATELOT vérifiera cette question. Il n'y a toutefois aucune raison que ce soit le cas.

Guy JOURDEN est d'avis qu'il y aura un grand bug au mois d'avril, les usagers ne sachant plus du tout où s'adresser pour obtenir des renseignements.

Nicolas VATELOT admet que les clients seront surpris début avril quand ils composeront le 12. De plus, de nombreuses publicités pour les opérateurs 118 seront diffusées partout. France Télécom et Pages Jaunes ont déjà réservé des surfaces d'espaces colossales à cette fin. Les premières semaines d'avril seront décisives en termes de parts de marché.

Fabrice JOLYS demande si des éléments comparatifs de budget de communication entre France Télécom et les Pages Jaunes sont disponibles.

Nicolas VATELOT répond que ces informations sont confidentielles.

Il semble à Fabrice JOLYS que la communication faite pour le 118008 est beaucoup plus intense que celle faite pour le 118712. Il semble que France Télécom privilégie le 008 pour réaliser des gains de productivité.

Selon Nicolas VATELOT, la communication de France Télécom avait l'efficacité requise, même si personnellement, il ne la trouve pas très percutante. Il semblerait qu'il n'y ait pas de sens de dépenser de l'argent pour communiquer aujourd'hui alors que les clients n'appellent pas les numéros en 118.

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC, Nicolas VATELOT précise que si le client appelle le 12 et demande quel est le numéro de renseignement proposé par France Télécom, il sera possible de le lui communiquer. Toutefois, à partir d'avril, le numéro des renseignements FT pourra être préparamétré sur les mobiles.

Claude ROGER ne s'inquiète pas pour l'avenir du 118712, les usagers étant très satisfaits du 712. Elle pense qu'ils resteront fidèles aux renseignements de France Télécom.

Nicolas VATELOT l'admet. Toutefois les clients ne connaissent pas le 118712.

Thierry LE PAIH « *DP du centre de renseignements de Quimper* », a récemment reçu un courrier selon lequel l'AST n'existait plus et qu'il devait prononcer des vœux au niveau du CCOR. Il s'interroge sur le maintien ou non de son mandat.

Mario PETRICOLA lui précise qu'il conservera la protection pendant six mois après la fin de son mandat.

Guy JOURDEN indique que pour la CGT, les élus ont toujours leur mandat.

Mario PETRICOLA propose de poursuivre l'ordre du jour. Conscient du fait que les élus ne rendront pas d'avis aujourd'hui sur le projet qui vient de leur être présenté, il leur demande d'indiquer de quels éléments ils auront besoin pour pouvoir se prononcer.

Dominique LESEIGNEUR indique que les élus ont une résolution à soumettre au vote. D'autre part, le planning est à revoir, notamment en ce qui concerne la formation des managers et des moniteurs, et devra intégrer la remise d'un avis du CE. Enfin, les élus auront des questions relatives au service des renseignements.

Guy JOURDEN ajoute que les élus consulteront le personnel et feront parvenir leurs questions à la Direction d'ici le prochain CE.

Dominique LESEIGNEUR fait lecture d'une résolution du CE de la DR Bretagne sur les renseignements téléphoniques:

## **RESOLUTION DU CE DE LA DR BRETAGNE SUR LES RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES**

**Le CE s'inquiète vivement de l'avenir proche des services de renseignements.** France Télécom pronostique une « contraction du marché global » du 12 et du 712 consécutive à l'ouverture à la concurrence et au changement du format de numérotation. Le 3 avril 2006 est d'ores et déjà annoncé comme le commencement de la fin pour cette activité.

Dans cette affaire le vieil adage « qui veut noyer son chien l'accuse de la rage » n'a rien perdu de sa véracité. Cela fait longtemps que la direction de FT fait semblant de s'apitoyer sur le triste sort du service de renseignements. Dans les années 1980, le 3611 était déjà prématurément appelé à rendre caduc le 12. Dernièrement, c'est Internet qui est sensé donner le coup de grâce à l'activité. La campagne de publicité de FT depuis novembre 2005 a été ridiculement en-deça de ce que l'opérateur historique aurait pu produire (pour le 118711 notamment). Le seul service jugé digne de promotion commerciale a été celui de la filiale Pages Jaunes

**FT a donc comme volonté de saborder l'activité de renseignements, jugée sans doute insuffisamment rentable, voire ringarde.**

FT ne tient aucun compte des besoins d'une partie non négligeable de la population pour qui les renseignements par opérateur constituent une réponse adaptée. D'autre part, même les abonnés « technophiles » ne sont pas, par principe, hostiles à un service téléphonique de renseignements. A condition que celui-ci soit d'un accès facile et d'un coût très modique.

Le CE est dans le même état d'esprit sur la **question de l'emploi** des opérateurs du 12/712. Quand la DR nous dit que « la logique appliquée est celle de la réduction du portefeuille d'activités par site et la prise en compte de la taille critique » nous comprenons que c'est la **destruction planifiée** des centres de renseignements qui est à l'ordre-du-jour. Notre inquiétude est également grande pour le devenir des « **petits sites** » tels que Guingamp ou Pontivy ; à partir de quand FT décrètera-t-il la taille critique ? Que vont devenir nos collègues qui ont déjà subi plusieurs changements d'activité ? Concernant la situation des salariés sur les autres centres, nous avons déjà attiré l'attention de la Direction sur le caractère dangereux des changements incessants et brutaux vécus par des collègues, âgés ou non. (cf le rapport de la commission économique sur les centres d'appel).

C'est pourquoi le CE s'alarme du **changement d'activité annoncé à Quimper**. Le descriptif du cahier des charges donne froid dans le dos : 97% de taux d'activité, 92% d'appels servis en moins de 6 secondes, temporisation maxi de 3 secondes entre 2 appels, « posture d'accueil : sourire », suivi du script « impératif », module de formation « savoir-être » etc.. La suppression de l'assistance vocale complète le tableau. On remarque qu'aucun engagement n'est pris relativement aux horaires de travail. Au contraire il est question de passer à 1 samedi sur 2. Le démarrage de l'activité est annoncé pour le 3 avril. C'est aller très vite en besogne.

**Le CE demande le gel du « plan d'évolution » des renseignements, un engagement ferme sur le maintien de tous les sites, aucun changement forcé d'activité pour les opérateurs du 12/712.**

Mario PETRICOLA propose de passer au vote de cette résolution.

Cette résolution est adoptée par dix voix pour et deux abstentions.

Mario PETRICOLA propose qu'étant donné l'heure avancée, les points 6, 7, 8 et 9 soient reportés à une séance extraordinaire qui se tiendra le lundi 13 mars à 9 h 30.

Jean-Pierre CREUX indique que les élus souhaitent que le point sur ITN5 fasse l'objet d'une consultation.

Mario PETRICOLA suggère que le CE rende son avis sur l'AC Home Résidentiels (volet intégration 1014, 114) le 13 mars, sachant que celui du CHSCT sera connu d'ici là. En effet, ceci permettrait d'alléger l'ordre du jour du CE du 23 mars qui comporte déjà plusieurs sujets obligatoires (rapport sur l'emploi des travailleurs handicapés, bilan sur le travail à temps partiel et sur l'égalité professionnelle, bilan financier).

La séance est levée à 18 heures 26.

**Le Secrétaire**  
Bernard ELIOT