

# Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 20 décembre 2005

## **Etaient présents :**

### **Pour la Direction :**

LE CORNEC Christian, Directeur Régional, Président du CE  
Philippe MAURICE (Directeur du Développement)  
Claude TIBLE (Pôle RH Dialogue Social)

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

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

Bernard ELIOT Secrétaire (CGT)  
Guy JOURDEN Trésorier-adjoint (CGT)  
Jacques FEREOL (CGT)  
Patrick LE GAC (CGT) en remplacement de Daniel GILLARD (CGT)  
Martine GUENEUGUES (CGT)  
Claude BARGAIN (SUD) en remplacement de Dominique LESEIGNEUR (SUD)  
Isabelle MANCEL FLOC (SUD)  
Thierry LELIEVRE Trésorier (SUD)  
Bertrand CUVELIER (SUD)  
Jean Luc PIOGER (SUD) en remplacement de Alain LUCAS (SUD)  
Michel FILLION (CFDT)  
Joël BARBU (CFDT) en remplacement de Jean Pierre CREUX (CFDT)

#### ***Membres suppléants:***

Claude ROGER (CGT)  
Fabrice JOLYS (CGT)  
Yolande GUERIN (SUD)  
Christian FOURNIER (SUD)  
Bernard LE MEHAUTE (CFDT) Secrétaire-adjoint

#### ***Représentants syndicaux:***

Alphonse QUIDU (CGT)  
Thierry LE PAIH (SUD)  
Nathalie LE HIR (CFDT)  
Jean Michel MARTIN (FO)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 20 décembre 2005 de 10 h 06 à 17 h 03 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV de la séance du 17 novembre 2005
- 2) Réponse aux questions posées à l'occasion de l'examen des points n°6, 7 et 8 de l'ordre du jour du CE du 13 décembre 2005
- 3) Suite des points non abordés au CE du 13 décembre 2005
  - a. Point trimestriel sur la trésorerie du CE
  - b. Suivi des travaux des commissions : commission logement
  - c. Point trimestriel Marchés-Activités
- 4) Présentation pour *information* du Centre Test Clients
- 5) Bilan sur l'Arbre de Noël
- 6) Questions diverses
  - a. Vœu sur les écoutes à France Télécom
  - b. Création d'un groupe de travail sur la mise en place du SST
  - c. Information sur le projet Tr@vel

\*\*\*\*\*

Le Président souhaite la bienvenue à tous pour ce dernier CE de l'année. Avant de passer à l'examen de l'ordre du jour, il tient à saluer le travail qui a été effectué à l'occasion de l'Arbre de Noël. Cette manifestation a été une véritable réussite pour les salariés qui ont participé et il convenait donc d'en féliciter les organisateurs ainsi que les bénévoles venus apporter leur soutien. Une communication sur le sujet pourra d'ailleurs être faite dans le Connect régional. Ces sept séances ont dû représenter un travail considérable et qu'il convenait donc de saluer.

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

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

Le Président indique qu'il sera assisté de Philippe MAURICE, en remplacement de Mario PETRICOLA et de Claude TIBLE qui remplacera Sylvie LE NIR.

Avant d'aborder le premier point de l'ordre du jour, le Président rappelle qu'il s'était engagé la fois dernière à appeler le vice-président du Conseil Général des Côtes-d'Armor, Monsieur PERRIN à propos du RIA de Saint-Brieuc. Tous les deux se sont donc entretenus hier au téléphone et il est apparu que cette affaire ressortait d'une incompréhension réciproque entre le Département et France Télécom. En effet, si la DR Bretagne avait informé en juillet de son intention de ne pas suivre l'opération compte tenu du montant demandé, le représentant du restaurant avait pris ce courrier pour une simple lettre administrative.

Il a donc été prévu de reprendre contact avec Monsieur PERRIN à la rentrée prochaine pour voir avec le gérant du RIA s'il ne serait possible de revoir les conditions de départ. Dans le cas où des avancées significatives devaient avoir lieu, le personnel France Télécom pourrait peut-être dès lors retourner dans le restaurant, sachant qu'il faudra également traiter le problème des conventions qui ont été signées entre-temps avec deux restaurants alentour.

### **Point 1 - Approbation du PV de la séance du 17 novembre 2005**

Bernard ELIOT constate que le procès-verbal de la séance du 17 novembre n'appelle pas de remarques et propose de passer au vote.

*Le procès-verbal de la séance du 17 novembre 2005 est approuvé à l'unanimité.*

### **Point 2 – Réponse aux questions posées à l'occasion de l'examen des points n°6, 7 et 8 de l'ordre du jour du CE du 13 décembre 2005**

Le Président présente l'expérience C<sup>2</sup> qui s'est déroulée sur la DR Nord/Pas de Calais et qui préfigure donc ce que pourra être la future organisation de l'AC Home. Cette présentation avait été apportée au CE de la DR Nord/Pas de Calais. En effet, de la même façon que la DR Bourgogne avait été choisie pour conduire l'expérience sur le 3900 pour l'AT Home, c'est la DR Nord/Pas de Calais qui a ici été le terrain d'une première expérimentation pour le rapprochement des flux entre Wanadoo et le 1014.

Le premier constat était celui d'accès différenciés entre l'univers MaLigne (1014) et l'univers Wanadoo (114). Les modes de traitement n'étaient pas non plus unifiés, tout comme l'historique puisque Wanadoo était une entreprise qui avait été créée à la fin des années 90 et qui avait développé ses propres outils, ses propres plateaux et ses propres systèmes d'information. Avec le rachat de Wanadoo par France Télécom en 2003, il a été décidé d'intégrer les activités et les processus de la filiale avec pour ultime étape une intégration au niveau des AVSC, qui ont vocation à porter la totalité de la relation/clients dans le domaine Home. Cette relation était elle-même fortement perturbée par ce que l'on a appelé un « *effet vrille* » où le client ne s'adressait pas nécessairement au bon endroit et se retrouvait constamment balancé entre le 1014 et Wanadoo.

L'idée du projet AC Home et de l'intégration des flux est donc de répondre aux attentes des clients en simplifiant la relation commerciale. Il s'agit également de tester la faisabilité d'une relation intégrée sur fixe et Internet, en regardant quelles formations sont nécessaires pour accompagner la montée en compétence des vendeurs sur cette intégration des flux. Ce mouvement implique enfin une optimisation des process et des outils.

Les parcs de clients sont eux-mêmes très différents puisque pour l'expérience C<sup>2</sup>, le rapport était de quasiment un pour six entre les 225 000 clients Wanadoo et les 1 400 000 clients du fixe. Le ratio entre flux commerciaux Wanadoo et flux du fixe est en outre beaucoup plus faible que dans les domaines techniques. En effet, si la commercialisation de Wanadoo ne présente pas de difficultés particulières, les dysfonctionnements inhérents à l'ADSL font que les appels liés à Wanadoo sont relativement importants sur le 1013/1015. L'apport des flux Wanadoo sur le 1014 est donc assez faible et a pu être évalué de l'ordre de 8 à 12 % des flux du 1014.

Le transparent suivant retrace les ressources mobilisées pour le projet, avec six équipes du 1014 regroupées sur 2 sites et intégrant 25 conseillers Wanadoo. Des groupes de travail mixtes avaient également été institués, exactement de la même façon qu'ils seront mis en place dans un premier temps sur Quimper puis sur Brest. L'expérience a commencé le 29 août 2005, ses résultats ont été présentés au CE de la DR Nord/Pas de Calais le 24 novembre dernier.

Des ateliers ont été mis en place qui étaient chargés d'étudier toutes les difficultés que cette intégration des flux pourrait soulever. Il s'agissait également de conserver la cohérence des marques et d'anticiper le re-branding (refonte de la politique de marque) qui va bientôt s'opérer. C'est ainsi que le nom de Wanadoo sera normalement remplacé par Orange, tout comme MaLigne TV, le 1014 étant donc conduit à traiter d'autres flux que ceux sous stricte désignation France Télécom. Il conviendra donc d'établir un script d'accueil commun au Groupe, de la même manière que le 118 712 propose désormais un message d'accueil sous appellation Orange.

L'expérience a été l'occasion d'utiliser un outil commun « R-Force ». L'idée générale a été d'accompagner la montée en compétences des agents afin de parvenir à un modèle de vendeur Home « intégré » susceptible de vendre à la fois les produits du fixe et ceux de la gamme Wanadoo.

Avec l'intégration et les formations proposées, les flux de 114 sont venus de plus en plus alimenter les groupes de travail mixtes pendant que les plateaux Wanadoo dédiés qui avaient été conservés pouvaient agir en débordement. On est ainsi passé de 18 % à 42 % de flux 114 traités en plateaux mixtes, le taux de transferts injustifiés (non-respect du périmètre par le vendeur) étant désormais inférieur à 1 % des appels. L'intégration s'est donc opérée assez rapidement et les formations comme le coaching ont permis de limiter l'effet rebond inhérent à ce type d'opération.

Dans le même temps, la DMT (délai moyen de traitement) des flux 114 sur le 1014 a sensiblement baissé pour atteindre des niveaux proches de celle des équipes dédiées. Cet accroissement des compétences a également permis d'opérer une montée en gamme (« *up-selling* ») et de la vente croisée (« *cross-selling* »), c'est-à-dire que le fait d'injecter des produits et services de Wanadoo dans les équipes 1014 permettait de proposer davantage de services qu'auparavant. Là où le 1014 a toujours bénéficié d'une certaine dynamique commerciale (PVV, challenges etc.), ce mouvement était beaucoup plus récent du côté du 114, dont le travail était surtout axé sur la simple réponse au client.

Il a ensuite été décidé d'étendre l'expérimentation à l'ensemble des plateaux. Pour la DR Bretagne, cette extension s'opérera en deux temps avec tout d'abord Quimper puis Brest. L'accent doit être mis sur le fait que les conditions de travail sont restées les mêmes avant et après l'expérimentation puisque les collaborateurs ont finalement continué à répondre à des appels/clients certes différents mais qui continuaient à porter sur des produits de l'entreprise. Quant aux horaires des vendeurs, ils n'étaient pas non plus modifiés, le diagramme des flux des clients commerciaux Wanadoo et 1014 n'étant pas foncièrement différents.

Un travail devra également porter sur les outils du traitement intégré, sachant que R-Force servira de CRM principal mais que la base SEMO viendra apporter des éléments complémentaires en termes de coordonnées clients pour l'univers Internet. Un portail devrait donc être développé et qui intégrera progressivement l'ensemble des outils, étant entendu que l'idée de l'entreprise est de parvenir à un CRM totalement unifié et regroupant jusqu'aux activités d'Orange.

Isabelle MANCEL-FLOC constate que les vendeurs devront aussi prendre en référence la base Adelia, c'est-à-dire que le personnel du 1014 va quand même voir des changements dans les applications utilisées.

Le Président n'en disconvient pas. L'idée est bien de rapprocher les univers en essayant de s'appuyer sur une base commune et relativement simple que sera R-Force mais la base de connaissances de Wanadoo continuera effectivement de servir en cas de problème plus spécifique.

Pour conclure la présentation, cette expérience permettra donc d'établir une feuille de route pour la montée en compétence des téléconseillers tout en étudiant les évolutions à apporter à l'environnement Home de leur poste de travail pour éviter toute redondance et parvenir à un maximum de fluidité.

Isabelle MANCEL-FLOC demande sous quels délais cette opération sera étendue au site de Brest.

Le Président répond qu'il s'agira, là encore, de tenir compte de la montée en compétence des téléconseillers en même temps que les flux 114 seront progressivement insérés sur le 1014 et que les outils seront peu à peu mis en place. Cette intégration devrait avoir lieu sur Quimper entre février et avril prochain, sachant que le traitement des flux Wanadoo – qui représentent donc de l'ordre de 8 à 10 % des flux de la maille – nécessitera l'apport de téléconseillers supplémentaires en recrutement et/ou en sous-traitance. Quant au site de Brest proprement dit, il va falloir attendre que les plateaux Wanadoo dédiés aient acquis les compétences inhérentes au 1014. Le comité de pilotage de l'AC Home se réunit d'ailleurs demain et devrait permettre d'apporter un certain nombre d'éléments supplémentaires d'information. Les choses peuvent toutefois aller assez vite car une fois le process défini, l'outil connu et les formations programmées, toutes les conditions seront réunies pour intégrer le site de Brest. Cette intégration répondra donc à une coordination nationale régulée au niveau de la DR par la cellule de pilotage Wanadoo de Quimper.

Guy JOURDEN s'étonne : les plateaux Wanadoo où l'activité est sous-traitée feraient, eux aussi, du 1014 ?

Le Président le confirme : ces plateaux traiteront bien des flux Home. Il faut bien voir qu'à l'heure actuelle, le service Wanadoo court jusqu'à 22 heures quand le 1014 s'arrête à 20 heures (et un peu plus tôt d'ailleurs en Bretagne). Par conséquent, si l'idée doit être d'avoir des flux unifiés, il faut dès lors pouvoir continuer à assurer le service jusqu'à 22 heures.

Claude BARGAIN rappelle qu'une partie du personnel de Wanadoo Lanester fait du commercial depuis maintenant trois ans mais va être contrainte de retourner vers des métiers plus techniques.

Le Président indique que cette question a déjà été évoquée à de multiples reprises. Cette équipe va effectivement rejoindre l'AT Home et va recevoir au fur et à mesure les formations correspondantes afin de pouvoir exercer en SAUI OK.

Claude BARGAIN estime que ces équipes-là auront quasiment tout à réapprendre car lorsqu'elles ont arrêté d'exercer en technique, l'ADSL n'existait pour ainsi dire pas.

Thierry LE PAIH ajoute que si ces personnels se sont retrouvés à faire du commercial, c'est précisément parce que pour différentes raisons qui leur sont propres, la technique ne leur convenait plus du tout et qu'ils ne parvenaient pas à être totalement opérationnels sur ces métiers. L'entreprise avait alors trouvé une solution qui satisfaisait tout le monde en laissant une partie des opérateurs faire du commercial mais le retour en arrière programmé ici ne sera pas une question de formations puisque ces personnes ne se sentent manifestement pas à l'aise sur les métiers techniques. De surcroît, les responsables de Wanadoo ont toujours estimé que le fonctionnement actuel, celui où des techniciens et des commerciaux travaillent de concert, était foncièrement le meilleur.

Le Président répond que le plateau SAUI OK de la maille offrira encore un grand choix d'activités. Pour des raisons de management et de configuration des sites, il était devenu impossible de conserver 15 commerciaux au sein d'une unité technique de 70 personnes mais encore une fois, le plateau de Lanester se caractérise par sa pluri-activité et il sera donc certainement possible de trouver des solutions pour ces personnes.

Alphonse QUIDU note que le récapitulatif de l'expérience C<sup>2</sup> ne fait pas mention du ressenti des salariés. Les agents estiment-ils avoir reçu suffisamment de formations ? Comment se sentent-ils dans leur nouvelle activité ? Combien de collaborateurs ont dû changer de travail faute d'avoir pu suivre le mouvement ?

Le Président répète que cette présentation ressort d'une information apportée au CE de la DR Nord Pas de Calais. Le CE de la DR Bretagne peut parfaitement chercher à obtenir des renseignements complémentaires sur les résultats de cette expérience C<sup>2</sup> mais il faut bien voir qu'il ne s'agissait pas non plus là d'une révolution. Avec l'arrivée des flux Wanadoo, les agents du 1014 vont retrouver devant eux exactement les mêmes clients que ceux qu'ils avaient à traiter.

Pour Thierry LE PAIH, cette évolution n'est certes pas une « révolution » mais elle constitue encore un effort supplémentaire demandé au personnel, qui n'en peut déjà plus d'empiler les nouvelles connaissances et les modifications d'activités.

Le Président trouve cette argumentation assez paradoxale puisque si d'un côté les élus défendent la polyvalence, ils semblent en refuser les implications concrètes.

Guy JOURDEN explique que les représentants du personnel ne sont pas intrinsèquement contre les évolutions du métier mais il faudrait simplement que les salaires évoluent, eux aussi, en conséquence.

Thierry LE PAIH ajoute que là où l'entreprise demande toujours davantage de polyvalence, l'effort de formation correspondant est notoirement insuffisant.

Le Président ne souscrit pas à ce point de vue. Le plan de formation montre qu'il existe aujourd'hui une forte évolution dans la façon d'aborder la montée en compétence avec un accroissement significatif de l'effort de formation de l'entreprise. Un travail très important est également mené sur l'unification du CRM. Les flux 1014 et 114 n'étaient séparés que pour des raisons historiques et la téléphonie va continuer à connaître un certain nombre de mutations fondamentales, notamment avec la voix sur IP. Il convient donc d'accompagner ce mouvement et d'aider les collaborateurs à en faire de même au travers de formations et d'aide à l'évolution du métier.

Bernard ELIOT demande si le mode de répartition des flux entre les plateaux France Télécom et la sous-traitance sera le même que pour l'AT Home, avec donc des départements géographiques qui vont basculer d'un côté ou de l'autre. En second lieu, ce recours à la sous-traitance génère un certain nombre d'inquiétudes de la part du personnel France Télécom, qui craint que dans un contexte de concurrence exacerbée, l'activité se trouve encore en diminution.

Le Président rappelle que les 11 mailles nationales répondent à des situations assez différentes d'un endroit à l'autre pour ce qui est de la nécessité d'un appel à la sous-traitance avec l'injection des flux Wanadoo au niveau de l'AC Home, sachant que ces flux liés au 114 représentent de l'ordre de 8 à 12 % des flux 1014 de l'AC Home.

Michel FILLION estime que ces volumes seront aussi appelés à augmenter.

Le Président répond qu'il s'agit là du principe des vases communicants. Une personne qui passe en voix sur IP appellera certes plus facilement Wanadoo mais elle n'aura plus rien à voir avec le fixe.

Michel FILLION maintient que de nombreux clients utilisent encore conjointement les deux types de produits.

Pour revenir à la question de la sous-traitance, le Président rappelle qu'un travail est mené au niveau national pour voir ce que chacune des mailles peut traiter comme appels avec ses propres effectifs et ce qu'elle doit faire réaliser par des entreprises extérieures. Pour ce qui concerne la maille Ouest Atlantique, la DR des Pays de Loire a plus de salariés au 1014 que celle de la Bretagne. Elle dispose en outre d'un Pro Actif relativement important et qui travaille non seulement pour le national mais aussi ponctuellement et en débordement sur le 1014. Par conséquent, si les décisions s'inscriront dans le cadre d'un pilotage national, le principe sera bien celui d'une gestion de parc et non pas de flux, c'est-à-dire que la responsabilité des clients sera bien du ressort de la maille et non de plateaux nationaux comme c'est le cas aujourd'hui sur Wanadoo.

Thierry LE PAIH considère que si l'idée pour France Télécom est d'accorder la plus grande importance à la relation/client, alors l'entreprise pourrait faire là un petit effort et intégrer ces 5 à 10 % de flux qui restent encore sous-traités.

Le Président rappelle qu'il est assez difficile de trouver des personnes qui acceptent de travailler le soir ou le week-end.

Thierry LE PAIH reformule ce qui vient d'être dit : la sous-traitance ne vaudrait que pour le travail du soir et du week-end ?

Le Président nuance son propos : elle s'adresse *en particulier* à ces créneaux horaires.

Pour Martine GUENEUGUES, si l'entreprise faisait un appel à volontaires, des personnels seraient peut-être intéressés à travailler en soirée (et moyennant, bien sûr, compensation).

Le Président s'étonne : habituellement, les dossiers de modifications et d'extensions d'horaires sont l'objet de très fortes réactions de la part des représentants du personnel.

Nathalie LE HIR rappelle qu'à l'heure actuelle, énormément de formations sont soit supprimées, soit interrompues sous prétexte de garantir la qualité de traitement des flux. Alors que le projet prévoit un important volume de formations, comment tout cela va-t-il se traduire concrètement pour que ces formations aient bel et bien lieu ?

Le Président répond que c'est précisément la raison pour laquelle tout le monde ne va basculer en même temps. Quoi qu'il en soit, si le document fait mention de 14 jours de formations, ceux-ci ont bien évidemment eu lieu.

Alphonse QUIDU note que les collaborateurs concernés vont acquérir un certain nombre de compétences et ce de manière relativement importante. Par conséquent, a-t-on prévu à suivre une uniformisation des fiches de postes et des parts variables ou encore un plan spécial de promotion ?

Le Président confirme qu'à partir du moment où les personnes exerceront le même métier, il faudra effectivement uniformiser les systèmes de parts variables. Il faut bien voir toutefois que la DR Bretagne ne comportait pas de plateau Wanadoo commercial dédié et que le personnel du 1014 avait déjà à traiter assez régulièrement d'offres Wanadoo. L'évolution ne sera donc que mineure comparée à d'autres DR.

Bernard ELIOT souhaiterait revenir sur le thème général de la sous-traitance et propose l'adoption du présent vœu :

*« Le CE de la DR Bretagne se prononce pour la ré-internalisation de toutes les activités sous-traitées à France Télécom. »*

Le Président invite les membres du CE à bien mesurer la portée d'une telle demande car ces activités se rapportent, entre autres, à des opérations de génie civil ou de nettoyage des locaux.

Bernard ELIOT réplique que la sous-traitance dont il était question tout à l'heure portait bien sur le cœur de métier de l'entreprise. Ce recours à des entreprises extérieures se fait à chaque fois au détriment de l'emploi des salariés de France Télécom et des conditions générales de travail dans le pays.

Bernard ELIOT sollicite une suspension de séance.

*La séance est suspendue de 11 heures 19 à 11 heures 39.*

Bernard ELIOT reformule le vœu sur lequel les élus du CE seront invités à s'exprimer :

*« En préambule, le CE de la DR Bretagne a été informé dans le cadre du projet ERC volet AC Home de la volonté de France Télécom de sous-traiter une partie de l'activité 1014. Le CE émet le vœu suivant :*

*Le CE se prononce pour l'arrêt de la sous-traitance et la ré-internalisation de toutes les activités en relation client et pour la création d'emplois stables à temps plein. »*

Le Président suggère de passer au vote.

*Le vœu est adopté à l'unanimité.*

Le Président propose ensuite de passer aux réponses à un certain nombre des questions posées lors de la dernière séance dans la déclaration préalable qu'avait lue Mme MANCÉL-FLOC.

Sur le « *nombre de flux des activités prenantes, cédantes et sous-traitantes* » tout d'abord, le 1016 ne compte pas aujourd'hui de sous-traitance, les appels entrants sont au nombre de 612 000 et les appels servis de 552 000, les prévisions pour 2006 faisant état de respectivement 626 000 et 563 000 appels. Quant aux flux Wanadoo commerciaux, il s'agit là d'éléments nationaux qui n'ont pas encore pu être obtenus mais qui pourront être transmis à la Commission Economique. Les flux dits de « conservation » Wanadoo s'élèvent de leur côté à 759 000 appels au plan national avec une prévision de 1 350 000 appels en 2006 ; soit environ 63 000 et 111 000 appels pour la maille si l'on s'appuie sur le poids respectif des différentes régions. Ces derniers éléments seraient donc parfaitement cohérents avec le besoin exprimé de 15 ressources attachées à cette activité.

S'agissant ensuite du « *nombre d'emploi de chaque entité prenante et cédante* », la mutualisation sur le 1016 se fait à iso-effectifs. Sur le SCF, 2,5 personnes sur 13 travaillent à Saint-Malo pour le compte de l'agence distribution, les 13 étant appelés à travailler à terme sur le SCF Rétention. Pour Vannes, actuellement 11 personnes travaillent sur la QD et 8,5 sur le GCC pour un effectif global de 74 personnes. Le GCC a vocation à rejoindre un plateau national dont la localisation n'a pas encore été définie et les effectifs de la QD seront répartis dans les équipes de l'ADV, c'est-à-dire que les 74 personnes feront du front et du back-office.

La question suivante portait sur la « *justification des emplois créés par rapport aux flux attendus* ». Pour la Rétention, les 15 ressources à venir sont donc cohérentes avec l'estimation des flux telle qu'elle vient d'être rappelée, même s'il sera bien sûr possible d'affiner tous ces éléments avec la Commission Economique. Quant aux « *horaires de travail* », leur amplitude diffère entre l'entité prenante et celle cédante avec en outre des écarts entre les deux régions.

Patrick LE GAC rappelle que le SCF 1016 de Vannes bénéficiait d'une interruption d'une heure le midi quand l'entité passerait en journée continue à partir du mois de janvier. Les personnels ne pourront donc plus profiter de cette coupure du midi puisqu'il leur faudra assurer une permanence.

Le Président imagine que cette question aura été vue avec les DS de l'unité.

Patrick LE GAC assure que non.

Le Président indique qu'il va faire vérifier ce point. Par ailleurs, sur les « *coûts liés à ces restructurations* » (mesures d'accompagnement etc.), il a été convenu de prolonger le programme plan vendeurs jusqu'au 31 décembre et d'autoriser les volontaires de HLR à candidater. Quant au coût des formations correspondantes, il ne pourra être défini que lorsque l'on connaîtra l'ampleur de la marche à franchir pour chacun des conseillers.

Fabrice JOLYS demande s'il a été possible de tirer un premier bilan du plan vendeurs pour l'AVSC.

Le Président répond par l'affirmative : six candidats s'étaient manifestés et trois autres les ont rejoints. Toujours dans le cadre de ce plan vendeurs, quatre candidats issus du HLR/HLE rejoindront donc le 1014 en début d'année prochaine.

Nathalie LE HIR signale une erreur de rédaction : les équipes de Saint-Malo s'occupent de « *prévention* » et non pas de « *rétention* ».

Le Président acquiesce et modifie le document en conséquence. La demande suivante avait trait aux « *activités précises des postes de ces nouveaux périmètres ou nouvelles activités* » et ces éléments ont donc été fournis au fil des différentes présentations.

Patrick LE GAC précise que sur les 74 personnes répertoriées à Vannes, une douzaine va bientôt partir en retraite ou en CFC : ces départs sont-ils pris en compte ?

Le Président indique qu'il s'agit ici d'étudier les questions qui avaient été posées sur l'activité des sites concernés par le projet. D'autres évolutions vont également avoir lieu du côté de la DR Pays de Loire et d'une manière générale, ce sont tous les services de la DR qui évoluent avec des départs en CFC un peu partout. Il s'agit donc de trouver des solutions de manière dynamique sur chacun des sites et en fonction des arbitrages budgétaires.

Patrick LE GAC réitère sa question du 13 décembre dernier concernant les personnes handicapées et notamment celles qui souffrent de problèmes auditifs.

Le Président explique qu'une réponse sera apportée ultérieurement.

Patrick LE GAC ajoute à sa demande des informations complémentaires sur le calendrier de mise en œuvre du projet.

Le Président répond que cette mise en œuvre commencera à s'opérer au cours du premier trimestre 2006, sachant que tout cela ne dépend pas que de la DR Bretagne puisque l'activité GCC a vocation à être reprise par une autre DR.

S'agissant toujours des réponses aux questions posées dans la déclaration et notamment des « *contenus et moyens de formation* », les salariés bénéficieront d'un accompagnement avant d'intégrer leurs nouveaux postes. Les niveaux de connaissance pourront être très différents d'un collaborateur à l'autre, certains pouvant connaître parfaitement les produits de la gamme Wanadoo alors que d'autres les ignorent peut-être encore. L'idée sera donc d'élaborer un programme « à la carte » en fonction des degrés de compétence de chacun, sachant que le centre de formation de Quimper est désormais ouvert.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que la question portait sur les moyens prévus non seulement pour les locaux mais aussi en termes de formateurs.

Le Président prend note de cette précision : des éléments complémentaires pourront être apportés une fois prochaine. Pour conclure sur les réponses apportées, le centre Wanadoo Pro de Caen sera rattaché au Centre Clients Orange & Renseignements de Normandie.

Patrick LE GAC s'enquiert, par ailleurs, de l'avancée du projet Hermès concernant le traitement du courrier.

Le Président répond qu'une réflexion est effectivement en cours au plan national sur le sujet, même si aucune décision n'est prise pour le moment. On s'aperçoit en tout cas qu'avec l'arrivée de Reclanoo, de plus en plus de courriers sont scannés et diffusés sans que la personne qui les traite ait à composer avec le document original. L'idée serait donc de créer des plates-formes nationales ou inter-régionales pour le traitement des courriers. Le projet permettrait en outre de proposer des emplois à des personnes qui peuvent rencontrer des difficultés sur d'autres métiers. Il restera toutefois toujours des flux locaux à traiter car on voit mal comment un système totalement centralisé pourrait fonctionner de manière satisfaisante.

Isabelle MANCEL-FLOC souhaiterait qu'une présentation soit faite de l'impact que pourraient avoir les évolutions de l'AC Home sur les soutiens et les SAME.

Le Président prend bonne note de cette demande.

Bernard ELIOT suggère de passer au mandatement de la Commission Economique autour de cette proposition de rédaction :

*« Mandat du CE du 20/12/2005 à la Commission Economique :*

*Le CE de la DR Bretagne mandate la Commission Economique pour étudier les documents n°6, 7 et 8 soumis à sa session du 13/12/2005, conformément à la résolution adoptée ce même jour sur la phase 2 d'ERC. Il s'agit des volets relatifs aux évolutions à l'AVSC et à la mise en place de l'ACH. La Commission présentera ses travaux dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2006 ».*

Le Président rappelle que le point n° 8 avait été présenté pour simple information. La mise en œuvre des éléments objets de ce point se fera donc indépendamment de l'avis du CE, même si la Commission peut parfaitement entreprendre un travail d'expertise sur ce qui sera entrepris. Par ailleurs, l'idéal serait que le rapport de la Commission puisse être remis pour le CE de février, étant entendu qu'il serait fait le nécessaire pour que tous les éléments soient remis à temps

Thierry LELIEVRE pense qu'il sera déjà possible d'évaluer au mois de janvier l'état d'avancement des travaux de la Commission.

Bernard ELIOT ajoute que la proposition de mandatement pourra faire mention d'une présentation des travaux dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2006 *« ... et dans la mesure du possible à la séance du 16 février 2006 ».*

*La proposition de mandatement ainsi modifiée est adoptée à l'unanimité.*

### **Point 3 – Suite des points non abordés au CE du 13 décembre 2005**

#### **a) Point trimestriel sur la trésorerie du CE.**

En premier lieu, Thierry LELIEVRE donne lecture d'une résolution concernant les frais de mission des élus :

*« Pour rappel, le CE a déjà statué sur un certain nombre de remboursements de frais aux élus :*

- *frais de transports : commissions, réunions de préparation de CE ;*
- *frais de missions : liés à une mission votée en réunion de CE ;*
- *frais liés à la formation économique des élus ;*
- *frais de documentation individuelle.*

*Par contre, nous n'avons pas élaboré de règle quant au remboursement des missions diverses proposées aux élus dans le cadre de leurs fonctions. Ainsi, nous n'avons pas envisagé le cas des formations complémentaires, rencontres avec des élus autres que ceux de FT etc.*

*Aussi, le Bureau propose la résolution suivante :*

*Pour toute mission ne rentrant pas dans le cadre des cas énoncés plus haut, la procédure est :*

1. *La demande de prise en charge devra intervenir avant la mission et sera déposée auprès du Bureau du Comité d'Etablissement.*

2. *Le Bureau du Comité donne sa décision au coup par coup, en tenant compte du volume et de la fréquence des remboursements à effectuer, en fonction notamment de la fonction occupée par l'élu au sein du Comité. Un point régulier sera fait afin d'éviter les abus. De plus, une enveloppe sera valorisée dans le budget prévisionnel à cet effet.*
3. *Le montant du remboursement s'effectue sur la même base que celui effectué par France Télécom. »*

Bertrand CUVELIER constate qu'il appartiendra au Bureau de décider de prendre en charge ou non les frais. Or cette instance souffre de ne pas être aussi représentative que le CE pour ce qui est de la représentation des différentes organisations syndicales.

Bernard LE MEHAUTE veut bien admettre que la CFDT puisse être considérée comme étant « sur-représentée » mais le fait est que jusqu'à présent, le Bureau a toujours travaillé en concertation intersyndicale et sur la base de décisions prises à une très grande majorité.

Bernard ELIOT ajoute que le Bureau a été lui-même élu par le CE, qui reste donc souverain, c'est-à-dire que si un élu devait ne pas être d'accord avec un refus de demande de remboursement, il pourra toujours soumettre la question au Comité d'Etablissement.

Thierry LELIEVRE rappelle qu'un point régulier sera fait sur toutes ces questions.

Bertrand CUVELIER pense toutefois que la résolution pourrait faire mention de la possibilité de recours devant le CE pour tout élu qui ne serait pas d'accord avec la décision prise en Bureau.

Thierry LELIEVRE indique qu'il s'agit simplement ici de cadrer les choses afin d'éviter tous les abus mais il n'y a pas de raisons qu'un élu se voit refuser un déplacement qui entrerait dans le cadre de ses fonctions habituelles.

*La résolution est adoptée à l'unanimité.*

Thierry LELIEVRE poursuit avec la présentation du point trimestriel sur la trésorerie du CE au 20/12/2005. Sur le budget de fonctionnement tout d'abord, les frais de formation ont sensiblement augmenté, tous comme les frais de comptes rendus de CE, du fait notamment d'une fréquence de réunion légèrement supérieure à la moyenne mensuelle prévue initialement. Certains postes n'ont pas encore été entamés comme les frais d'expertise ou ceux d'avocat. La mise en place de procédures comptables est en cours de mise en œuvre. Le Bureau a pris la décision hier de s'équiper d'un logiciel informatique de comptabilité SAGE, qui se trouve donc compatible avec toutes les autres applications comptables.

Sur les frais d'expertise comptable, il existait deux possibilités pour fixer la fin de l'exercice avec d'un côté la date du 31 décembre de l'année et de l'autre, la date d'échéance du mandat. C'est la première solution qui a été retenue, sachant qu'un certain nombre de traitements doivent être faits au 31 décembre et notamment tous ceux qui concernent la paye. Un état des lieux général pourra cependant être présenté à la fin du mandat.

Pour le poste « documentation générale », deux enveloppes avaient été votées pour la documentation collective et individuelle des élus du CE, le vote portant sur un montant de 150 € par élu. Il convient à cet effet de rappeler que chaque élu est censé profiter de cette enveloppe pour s'équiper avant de faire sa demande de remboursement.

S'agissant ensuite des frais de déplacements, le réalisé est très loin du montant prévisionnel, qui avait été lui-même largement surestimé. De leur côté, les frais de fonctionnement n'ont commencé à courir qu'à partir des mois de mars et d'avril et il faudra certainement réadapter tous ces éléments pour l'année prochaine. De la même manière, les frais de mission devraient être en sensible augmentation l'an prochain, tout comme les frais postaux. Enfin, pour ce qui est des services bancaires, la convention de gestion passée avec La Poste risque certainement d'évoluer avec le nouveau statut de cette dernière. Il faut dire que les conditions actuelles étaient particulièrement intéressantes puisque pour seulement 100 €, la Poste gérait tout ce qui relevait des flux de trésorerie.

Concernant les frais de personnel et le recrutement en cours, Bernard ELIOT informe qu'une communication en provenance du Secrétaire du CCE est venue indiquer que France Télécom acceptait que les salariés du CE comme du CCE puissent être intégrés à l'accord de Groupe sur la prévoyance.

Le Président en conclut que l'embauche à venir se fera certainement sous le régime de la CCNT.

Thierry LELIEVRE poursuit sa présentation en expliquant qu'il faudrait que le choix du logiciel pour le traitement des ASC s'opère le plus rapidement possible car si les questionnaires commencent à remonter peu à peu, il n'existe pour l'instant aucun outil pour les saisir. Les « *cotisations liées à la vie statutaire* » renvoient en réalité au reversement au CCE, qui ne représente que de l'ordre de 7 % en nette régression vis-à-vis des prévisions de départ. A cet égard, pour l'an prochain le CCE demandera au CE de la DR Bretagne un versement de 10 %.

Bernard ELIOT ajoute que si cette année tous les CE ont versé le même pourcentage, tous n'ont pas non plus le même budget de fonctionnement. Les plus petits CE se sont notamment émus de l'ampleur des montants en jeu et c'est pourquoi le dernier CCE a décidé de différencier le pourcentage de reversement en fonction de la taille des différents CE.

Thierry LELIEVRE indique enfin que l'on ignore encore à quel montant va s'élever le total de la subvention ainsi que le reversement qui devra sans doute s'opérer puisque sur la période, il est fort probable que l'emploi ait baissé sur la DR Bretagne.

Le Président considère au contraire qu'avec l'arrivée de nouveaux salariés (une centaine de personnes au CCO et environ 300 à l'AT Home), le bilan doit être largement positif.

Thierry LELIEVRE avait cru comprendre que ces nouveaux arrivants ne seraient comptabilisés qu'à partir du 31 décembre alors qu'il s'agissait là de l'ajustement de la subvention 2005.

Le Président maintient qu'une partie de ces mouvements a eu lieu à compter du 1<sup>er</sup> décembre.

Thierry LELIEVRE poursuit sa présentation. Le total des dépenses s'élève donc à 84 209 €, même si tous les éléments sont encore loin d'être clos. Sur les recettes ensuite, les subventions de fonctionnement entrent pour un total de 323 328,13 €, en légère augmentation par rapport aux prévisions de départ (et, là encore, sous réserve d'ajustements à venir). Le total des recettes s'élève à 323 954,94 €..

S'agissant des avoirs, le solde du compte-chèque pointé est ici de 1395,43 € et le solde réel de – 21 877,57 €. Les parts en Tresors ou en PR Monétaires entrent respectivement pour 156 919,59 € et 31 011,76 €, le Livret A étant quant à lui bloqué à 76 500 €. Le total des avoirs peut donc être estimé à 242 553,78 €, ce qui porte la plus-value à 2807,84 €.

Pour le compte « *Activités socioculturelles* », il reste encore à rentrer un certain nombre de factures liées à l'Arbre de Noël mais il est d'ores et déjà possible de tirer un premier bilan d'ensemble.

Jacques FEREOL confirme que quelques éléments sont effectivement à recalculer. Il apparaît toutefois que les 132 000 € budgétés au départ devaient peu ou prou être tenus. Les coûts de location de salles ou de spectacle font ressortir d'énormes différences selon les sites mais il a fallu globaliser l'ensemble des dépenses pour que tout le monde puisse bénéficier d'une prestation à peu près équivalente sur la base de 40 € par enfant (hors spectacle et goûter). Le prestataire retenu (la COOP) a négocié au niveau national des tarifs particulièrement intéressants et d'une manière générale, le travail de discussion et la recherche d'une plus grande mutualisation ont permis d'obtenir des prestations de qualité pour un prix relativement réduit. Pour Brest, l'idée a été de travailler avec l'association existante et avec les bénévoles habituels pour ce qui est du spectacle tout en mutualisant la prestation sur les jouets ou les friandises. Le fait est que sur le millier de cadeaux distribués (sans compter donc les chèques Décathlon ou les abonnements à des revues diverses), on dénombre aujourd'hui tout au plus une dizaine d'erreurs ou d'inversions.

Bernard LE MEHAUTE confirme ce ratio puisque sur Rennes, on parvient à seulement 3 erreurs sur 600 cadeaux distribués.

Le Président réitère en tous les cas son propos initial : vu le nombre d'enfants concernés, la prestation offerte a été de très bonne qualité tout en étant peu onéreuse.

Jacques FEREOL ajoute que quasiment tous les CE des différentes DR se sont contentés d'une distribution de chèques. Une réunion des ASC du CCE a eu lieu la semaine dernière et il apparaît que les fonctionnements sont radicalement différents d'un CE à l'autre. Un modèle de convention type entre CE va donc être préparé au niveau national afin de donner davantage de cohérence à l'ensemble. Il s'agit également ici d'une question de temps à passer et les 20 heures de délégation dont bénéficie le Président de la Commission ASC n'y suffisent bien évidemment pas. Il lui faut le plus souvent prendre sur son temps personnel et le fait est que la réunion a permis de constater que plus de la moitié des Présidents de Commissions ASC consacraient quasiment un temps complet à ces activités.

Le Président pense qu'il doit être possible de déléguer davantage et de faire encore plus appel aux bonnes volontés parmi les salariés.

Bernard LE MEHAUTE répond que l'on ne peut pas non plus tout déléguer. Les responsables sont bien obligés de se déplacer eux-mêmes pour certains rendez-vous importants, pour aller voir des spectacles dans l'optique du prochain Noël etc. et tous ces éléments comptent déjà pour un temps plein, quelles que soient les activités qui peuvent être ensuite déléguées vers d'autres salariés.

Le Président constate qu'un grand nombre de bénévoles ont déjà offert leurs services pour cet Arbre de Noël. Il s'agira déjà de fidéliser cette population et de trouver d'autres bonnes volontés, sachant que ces manifestations ne peuvent pas non plus être organisées exclusivement sur le temps de travail d'une ou deux personnes. Ceci étant, il faudra certainement tirer un bilan un peu plus complet de cette première expérience et un article dans un prochain Connect pourra être l'occasion de faire appel à de nouveaux soutiens bénévoles.

Jacques FEREOL précise que ces aides bénévoles ne peuvent s'entendre que pour le temps de la prestation elle-même, pas pour tout le travail de préparation. Certaines négociations commerciales sont assez délicates à mener et il faut pour cela des élus permanents. Le fait est que si le droit du travail leur accorde 20 heures de délégation, ce nombre est défini indépendamment de la taille du CE et est le même pour un budget d'ASC de 3000 € ou de 1,5 M€.

Bernard LE MEHAUTE ajoute que pour ce type de manifestations, le CE de la DCN à Brest fonctionne à partir de trois élus et de trois salariés dont un est payé par l'entreprise et deux par le CE.

Le Président rappelle que ce CE en est à près de 800 000 € d'avoirs. Si l'on peut louer la volonté de prudence qui a prévalu au départ, il va désormais falloir s'organiser d'une autre façon, d'autant qu'il va s'agir très bientôt de reprendre l'ensemble des activités ASC.

Pour conclure sur la question de l'Arbre de Noël, Bernard ELIOT suggère d'envoyer un mot de remerciement à tous les bénévoles et les associations ayant contribué à la bonne réussite de ces journées.

Thierry LELIEVRE propose de terminer le point sur la trésorerie. Les chèques-cadeaux aux salariés ont légèrement dépassé les prévisions, notamment du fait d'un plus grand nombre de frais d'envoi.

Jacques FEREOL ajoute que le dépassement sera encore certainement supérieur pour les chèques CADHOC car le CE ne disposait pas de la liste des salariés qui étaient partis en retraite entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 octobre de cette année. Il s'agira par conséquent d'établir un listing de toutes les demandes auxquelles le CE a eu à répondre et de le comparer avec les éléments dont dispose la Direction pour savoir si ces personnes étaient éligibles ou non, étant entendu que tout cela ne pourra pas être traité avant le courant du mois de janvier.

Toujours à propos des chèques CADHOC, Bernard LE MEHAUTE souhaiterait que le Bureau ne soit pas le seul décideur dans cette affaire. La réunion d'hier n'a pas permis d'apporter de réponse et il faudrait qu'une position soit adoptée d'urgence, sans attendre le prochain Bureau ou le CE de janvier. La question est en effet de savoir comment traiter les cas de personnes qui déclareront ne pas avoir reçu leur chèque, – et en supposant, bien sûr, que les intéressés agissent en toute bonne foi – sachant que seulement neuf litiges ont été remontés jusqu'à présent.

Jacques FEREOL indique qu'il dispose, lui aussi, d'une liste complémentaire.

Dans la mesure où ces cas restent apparemment assez limités, le Président suggère de procéder au règlement des litiges.

Bernard ELIOT rejoint cette proposition.

Bernard LE MEHAUTE invite les membres du CE à signaler les cas similaires dont ils auraient pu avoir vent.

Par ailleurs, Jacques FEREOL indique que les demandes en service après-vente pour les jouets de Noël sont à adresser par le CE à la COOP (02 99 59 09 56), qui traitera très rapidement les dossiers.

Thierry LELIEVRE pense qu'une information pourra également être placée sur Agora.

Jacques FEREOLEL préférerait que pour cette première année, les demandes de ce type puissent être gérées par le CE afin pour ce dernier d'avoir une certaine idée de la proportion de litiges.

Thierry LELIEVRE poursuit son exposé. Le total des dépenses s'élève actuellement à 344 047,04 €. Côté recettes, les subventions entrent pour 1 127 970 € et les produits financiers pour 239,76 €, le total étant de 1 128 209,76 €. Le solde pointé du compte-chèque émerge à 127 976,67 € et le solde réel à 119 375,85 €. S'ensuivent différents placements qui sont ici répartis du plus disponible au moins disponible, sachant qu'en trésorerie dynamique, les placements les plus recherchés sont ceux sur deux ans. Le total des avoirs s'élève donc à 799 527,49 € et la plus-value estimée à 15 364,77 €.

Sur le bilan de l'année, il sera intéressant de présenter les pourcentages entre les sommes prévues et réalisées pour l'Arbre de Noël, les centres de loisirs et pour l'ensemble du budget de fonctionnement. Il convient également de mettre l'accent sur les provisions dont dispose aujourd'hui le CE et qui seront certainement très intéressantes lorsqu'il s'agira de mettre en place de nouvelles prestations sans attendre pour cela d'avoir les fonds nécessaires.

Jacques FEREOLEL ajoute qu'un certain nombre de réflexions sont d'ores et déjà en cours au sein de la Commission ASC, notamment autour de l'idée d'un guichet Sports où le CE participerait à hauteur de 60 % de l'adhésion à un club sportif et dans la limite de 90 €. Tout le monde n'étant pas sportif, la réflexion s'oriente également sur le soutien à des activités artistiques ou culturelles (aquarelle, danse etc.) à partir du moment où elles sont prodiguées par des associations dont le profil serait bien défini à l'avance.

Le Président rappelle qu'une démarche d'audit et de transfert des différentes associations est en cours. Il ne faudrait donc pas déstabiliser ces structures en proposant des activités concurrentes. En second lieu, il faudra avant tout développer une politique d'ensemble parfaitement cohérente pour éviter que les prestations se concentrent sur un petit nombre d'activités.

Michel FILLION s'enquiert des actions menées en faveur de l'économie solidaire.

Thierry LELIEVRE répond qu'un point sera fait avec le Crédit Coopératif, notamment sur les caractéristiques du Livret Epidor Solidaire.

*La séance est suspendue de 13 heures 03 à 14 heures 23.*

#### **b- Suivi des travaux des commissions : Commission Logement.**

Michel FILLION indique que la Commission Logement s'est réunie pour la seconde fois le 5 décembre dernier en présence des représentants de la Mutuelle Générale et de Madame DUCROCQ, assistante sociale. Les assistantes sociales sont en effet un acteur central en matière de logement, la Mutuelle Générale étant de son côté le prestataire attitré de l'entreprise pour tout ce qui concerne les dossiers de prêts.

Le document fourni aux élus du CE reprend des informations qui figurent déjà dans Agora. Il convient de préciser à cet égard que les prêts à la primo accession s'appliquent pour l'acquisition d'une résidence principale neuve ou à rénover mais qu'il ne s'agit bien là que des cas de « première » accession. La question s'était notamment posée dans le cas de familles recomposées dont un des membres avait déjà bénéficié de ce type de prêt, le dossier ne pouvant pas de fait s'inscrire dans le cas d'une primo accession *stricto sensu*. Quant aux prêts pour travaux d'aménagements en faveur des personnes handicapées, on

peut signaler qu'ils s'adressent également aux ayants-droits ainsi qu'aux personnes qui sont retraitées de l'entreprise depuis moins de cinq ans. Enfin, les représentants de la Mutuelle Générale ont insisté sur le fait qu'ils ne recevaient que sur rendez-vous.

C'est la Mutuelle d'Ille-et-Vilaine qui traite les dossiers pour les départements bretons, la Basse-Normandie et la Loire-Atlantique. Les 450 dossiers cités dans le document constituent une estimation pour la région Bretagne. Ils montrent en tout cas que le service est plutôt bien utilisé car les 5000 salariés que compte l'entreprise ne font pas non plus construire tous les ans, pas plus qu'ils n'entreprennent de gros travaux dans leur maison.

Les assistantes sociales ont énormément de mal à mener à bien leur mission face à des demandes extrêmement variées. Le nombre de salariés en situation de rupture familiale est en pleine progression. Ces dossiers ont le plus souvent un caractère d'urgence et les personnes rencontrent toutes les difficultés pour trouver un logement à une taille ou un prix corrects.

Par ailleurs, de nouveaux types de demandes commencent à émaner des CDI TP et parmi eux des « thésards » sur Lannion, dont les besoins sont relativement spécifiques et portent sur des périodes de deux ou trois ans. Le fait est que certaines villes comme Saint-Brieuc ne disposent apparemment plus d'aucun logement quand pour d'autres, le parc France Télécom est déjà occupé à 100 %. Enfin, les plafonds de ressources sont le plus souvent atteints pour ce qui est de l'accès au locatif social et il va certainement falloir se tourner vers les formules de type PLI (prêts locatifs intermédiaires) ou PLS (prêts locatifs sociaux).

Isabelle MANCEL-FLOC s'interroge sur le fait qu'il n'y ait plus aucun logement disponible pour Saint-Brieuc.

Michel FILLION répète qu'il s'agit là des indications fournies par les assistantes sociales elles-mêmes. Ceci étant, l'organisme collecteur (Astria) a assuré qu'avec l'informatisation des données, il faudrait que le parc soit parfaitement connu et répertorié puisque les locations pourront être consultées à l'avenir en passant par Anoo.

Guy JOURDEN s'étonne : comment la société Astria va-t-elle pouvoir localiser les logements alors qu'elle est incapable de le faire aujourd'hui ?

Michel FILLION répond qu'il leur a, bien évidemment, posé cette question. Le fait est que la Direction des Affaires Sociales (DAS) dispose d'ores et déjà au niveau national d'un inventaire de ce parc, qu'elle prétend pouvoir répartir région par région. En effet, quand France Télécom est passé en 1995 au 1 % logement, tous les appartements ont normalement été identifiés mais rien ne dit qu'ils soient désormais occupés par du personnel de l'entreprise.

Le Président voit mal comment parvenir à se sortir de cette affaire si ce n'est en se tournant vers l'ensemble des organismes gestionnaires du 1 % logement pour leur demander la liste des personnes concernées.

Isabelle MANCEL-FLOC estime que cette méconnaissance est aussi grave qu'inquiétante.

Fabrice JOLYS rappelle que les assistantes sociales proposent elles-mêmes des logements : elles doivent bien s'appuyer pour cela sur une liste quelconque.

Michel FILLION explique qu'elles se plaignent justement d'en être rendues à faire du « bricolage », c'est-à-dire qu'elles doivent se débrouiller pour connaître le responsable de *telle* société HLM ou de *tel* parc de logement.

Guy JOURDEN s'enquiert du nom de la personne ayant opéré le transfert pour la DR en 1995.

Le Président considère que les choses auront de toute façon fortement évolué d'ici là, avec un certain nombre de mutations entre DR ou entre filiales du Groupe, des départs de l'entreprise etc.

Alphonse QUIDU pense que la DR doit cependant disposer d'archives. Il suffirait donc de remonter à 1995 pour collecter toutes les informations nécessaires.

Le Président indique que la DR a déjà donné de son côté toutes les informations dont elle disposait.

Michel FILLION ajoute que c'est la raison pour laquelle les Présidents des Commissions Logement attendent beaucoup de l'inventaire national de la totalité du parc qui leur a été promis pour le mois de janvier. Ceci étant, on peut effectivement se demander comment l'organisateur va pouvoir fournir en janvier 2006 des éléments qu'il a toujours été incapable d'apporter jusqu'à présent.

Isabelle MANCEL-FLOC se demande si la société Astria ne pourrait pas présenter un bilan de la manière dont elle a géré ce parc de logement depuis 1995 ainsi qu'un inventaire des disponibilités ville par ville.

Michel FILLION répète que c'est précisément ce qu'elle prétend pouvoir faire en janvier prochain. Il convient d'ajouter que si France Télécom cotise aujourd'hui auprès de la seule société Astria, l'entreprise n'est absolument pas tenue de n'avoir qu'un seul organisme collecteur. Les sommes en jeu sont, de fait, assez considérables puisque ce sont près de 18,2 M€ qui sont distribués ainsi chaque année par France Télécom.

Le Président pense qu'il faudra déjà voir quels éléments la société Astria se montrera capable de fournir avant de débattre plus longtemps sur ce sujet.

Thierry LE PAIH demande si les assistantes sociales ont déjà pu faire part de besoins aujourd'hui non-satisfaits.

Michel FILLION répond qu'il y a là un problème de suivi car si des demandes ne trouvent pas de réponse dans l'immédiat, les personnes peuvent trouver des solutions de repli dans les mois suivants sans que les assistantes sociales en aient été averties. Un sondage national a d'ailleurs été proposé par la CCE sur ce sujet mais les membres de la Commission souhaiteraient pouvoir en modifier la rédaction pour adapter les questions posées à la réalité du terrain au niveau local. Il s'agirait notamment de bien distinguer les deux grands cas de figure entre les personnes qui sont propriétaires et celles qui sont en situation de location. A cet égard, les membres de la Commission souhaiteraient pouvoir bénéficier sur le début de l'année 2006 de leurs 40 heures non utilisées sur 2005.

Le Président ne pense pas que ce travail de rédaction demande tant de temps que cela. Il invite la Commission à commencer à se pencher sur la question mais il n'est pas question de revenir sans arrêt sur le règlement intérieur qui a été adopté. Le sondage pourrait en outre être effectué dans un premier temps sur un panel un peu plus réduit de personnes voire sur une ou deux villes choisies pour leur spécificité.

Michel FILLION indique pour conclure que de nombreuses informations concernant le logement sont désormais disponibles sur Agora. Depuis la mi-novembre, les personnes ont notamment accès à un certain nombre d'éléments sur leur droit au logement. Une information en ligne dans le Flash DR vient en outre rappeler de manière succincte

quels sont les endroits et les personnes à contacter pour obtenir davantage de renseignements. Cette même information sera d'ailleurs placée dans le premier Connect du mois de janvier et des éléments un peu plus précis pourraient être inscrits dans l'espace « *Mon CE* » d'Agora.

### **c- Point trimestriel Marchés-Activités.**

Philippe MAURICE indique en premier lieu que ce point mensuel concernera les éléments pour le troisième trimestre alors que les équipes sont actuellement en train de boucler les données pour le quatrième trimestre et la fin de l'année 2005. Il pourra arriver par conséquent que certains des commentaires ou des chiffres portés ici concernent le T4.

En premier lieu, la concurrence s'est encore illustrée par des arrivées supplémentaires sur les offres Triple Play voire Quadruple Play, c'est-à-dire les offres qui intègrent non seulement l'Internet mais aussi la télévision ou la voix sur IP. Alice s'est notamment illustré dans ce créneau à grands renforts de publicité.

Jacques FEREOLE informe qu'Alice va très certainement rencontrer de graves difficultés car une de leurs publicités était proprement mensongère. La hot line « gratuite et disponible à tout moment » ne vaut en effet que si la personne souhaite acheter un produit : si l'appel concerne une demande de dépannage, la réponse est inexistante.

Philippe MAURICE acquiesce : plus que la vente à outrance, la qualité de service sera bien le caractère différenciateur de France Télécom. Quoi qu'il en soit, le troisième trimestre aura donc été marqué par une forte communication de Tiscali autour de l'offre d'Alice et de son premier bouquet TPS. Par ailleurs, Free et Iliad se sont particulièrement illustrés sur T3 et T4 en proposant de nouvelles offres intégrées en illimité dans le forfait même des personnes. C'est ainsi qu'Iliad et Free ont pu poursuivre leur ascension et engranger près de 130 000 nouveaux clients au troisième trimestre après 102 000 au second. Il convient d'ajouter que 90 % de ces clients sont équipés de la Free Box, ce qui leur permet d'installer ensuite l'ensemble des nouveaux services comme peuvent le faire les possesseurs d'une Live Box. Enfin, la voix sur IP rencontre aujourd'hui sa pleine actualité et dans ce domaine eBay/Skype détiennent un parc assez considérable de clients et d'utilisateurs, y compris sur leurs offres payantes. Ils peuvent également par-là même entrer dans l'univers du client en proposant une gamme de « produits/maisons » (casques équipés de microphones etc.) ou encore en attaquant le segment des toutes petites entreprises voire des PME.

Sur les activités, le troisième trimestre est généralement très saisonnier puisqu'il inclut les mois d'été. Le T3 sur 2005 n'a pas dérogé à la règle, avec quelques difficultés de démarrage sur les ventes et un mois de septembre ayant permis d'atteindre les objectifs pour la plupart des indicateurs. La vente par téléphone a connu toutefois certaines difficultés en la matière et qui étaient essentiellement liées à des problèmes d'efficacité qui n'avaient pas encore été surmontés à l'époque. L'entraide avec la DR Pays de Loire a permis depuis de redresser la barre et de rétablir la situation en termes de qualité de service.

Les offres du fixe font apparaître des résultats aussi intéressants qu'encourageants. La sortie au mois d'août de la nouvelle gamme Atout a permis une augmentation du nombre des ventes sur septembre. Le fait est que le marché des télécommunications ne semble pas saturé puisque de son côté, la voix sur IP est également en train de progresser de façon très significative. Sur le haut-débit, l'entreprise est parvenue en acquisition comme en migration à rétablir la situation pour atteindre quasiment les objectifs fixés pour la mi-septembre. Des difficultés persistent toutefois sur MaLigne TV, qui ne rencontre pas le succès escompté puisque les objectifs sont atteints à seulement 35 % à T3.

Bernard ELIOT s'enquiert des raisons pouvant expliquer cet état de fait. Les objectifs n'auraient-ils pas été quelque peu surévalués ?

Philippe MAURICE répond qu'il existe sûrement un ensemble d'explications. Il s'agit ici d'une offre nouvelle et pour laquelle la légitimité de France Télécom n'est pas totalement acquise aujourd'hui, c'est-à-dire que les clients qui veulent acquérir des produits de télévision ne viennent pas encore spontanément en boutique ou ne s'adressent pas directement au 1014. S'ajoute à cela un indéniable « effet TNT », la Bretagne étant désormais couverte par la télévision numérique terrestre. Même si le bouquet n'a, bien sûr, rien à voir avec celui offert par les différents partenaires de MLTV, passer de six à 18 chaînes peut déjà suffire à un certain nombre de ménages. Enfin, le domaine de la télévision est un de ceux où la concurrence joue à plein.

Le Président ajoute que les bouquets proposés par MaLigne TV sont élaborés en relation avec deux partenaires, TPS et Canal +, quand les bouquets proposés par la concurrence sont le plus souvent gratuits. Il a donc été décidé de sortir un bouquet estampillé « FT », l'idée étant d'associer la VOD et le bouquet FT embarqué quand le client achètera MLTV, libre à lui ensuite d'y ajouter les bouquets TPS et Canal + s'il le désire. Le lancement du bouquet sera accompagné d'une offre promotionnelle classique de type « trois mois d'essai gratuit », l'idée étant qu'au bout de trois mois, une grande partie des clients conservent MaLigne TV avec le bouquet gratuit, même s'ils décident de se séparer des bouquets payants TPS ou Canal +.

La fusion à intervenir entre ces deux sociétés devrait d'ailleurs plutôt constituer une bonne chose pour la stratégie du Groupe, sachant que les vendeurs sont obligés aujourd'hui de suivre deux process et des circuits de back-office assez différents et compliqués. A terme, le paysage devrait donc se retrouver simplifié, tant pour les clients que pour les vendeurs ou les distributeurs. En outre, France Télécom entend devenir un acteur majeur pour ce qui est du contenu. On l'a vu d'ailleurs vu récemment avec le lancement du dernier disque de Madonna en avant-première sur Orange.

Bien sûr MaLigne TV ne compte aujourd'hui que 3200 clients sur la Bretagne mais la progression a tendance à s'accélérer ces derniers temps. L'offre vient d'être étendue à un certain nombre de villes moyennes (Quimper, Vannes, Saint-Brieuc, Lamballe, Dinan, Concarneau etc.) et l'arrivée du canal FT devrait bientôt en venir en soutien de l'ensemble, tout comme l'arrivée d'un projet de VOD beaucoup plus riche.

Fabrice JOLYS rappelle qu'un des handicaps majeurs de l'offre France Télécom vis-à-vis de ses concurrents tient dans le fait qu'il faille obligatoirement recourir à un décodeur quand le possesseur du free box bénéficie automatiquement de l'offre TV correspondante.

Le Président admet qu'il y a là une difficulté, même s'il est désormais possible de faire passer les flux TV par le courant CPL, ce qui permet de ne pas placer systématiquement la télévision à côté de la Live Box.

Philippe MAURICE ajoute que cette apparente contrainte technique pourrait se révéler un avantage quand la Live Box deviendra la plaque tournante de tous les services ménagers au-delà des simples loisirs (Live Zoom pour la sécurisation de la maison etc. ).

Guy JOURDEN se demande à ce propos si la Live Box n'a tout simplement pas été lancée trop hâtivement.

Philippe MAURICE admet qu'il existe aujourd'hui beaucoup trop de retours de Live Box mais une fois que cet élément fondamental de la maison aura été stabilisé, France Télécom pourra sortir de nouveaux services qui seront foncièrement différenciateurs vis-à-vis de ses

concurrents. Pour MaLigne TV ensuite, les choses devraient singulièrement évoluer quand l'entreprise sera capable d'indiquer au client quel sera très exactement le contenu de l'offre France Télécom.

Michel FILLION demande si l'entreprise entend équiper toutes les villes moyennes du territoire breton. Il semblerait en effet que le besoin existe du côté des consommateurs.

Le Président relativise l'ampleur de cette demande car sur les petites villes, les taux de pénétration sont aujourd'hui vraiment infimes. La raison en est très simple : si la télévision sur ADSL a percé comme elle l'a fait dans les grandes villes, c'est parce que les personnes ne pouvaient pas installer d'antenne parabolique. Le parc potentiel sur les zones éligibles est déjà de près de 8 millions clients, auxquels vont venir s'ajouter 400 000 autres clients potentiels en 2006. L'idée serait donc de concentrer l'effort de communication sur l'offre, les contenus etc. en priorité auprès des 8 millions de clients potentiels déjà existants. Par la suite, ces questions n'existeront tout simplement plus puisque les DSLAM embarqueront quasiment tous la télévision en natif et que le MP4 sera généralisé.

Philippe MAURICE précise que les ventes de télévision par ADSL progressent plus rapidement que celles de télévision par satellite. En termes de marché en outre, de plus en plus de clients savent désormais que leur prise téléphonique et l'ADSL peut servir de support à une installation de télévision.

Le Président ajoute que FT entre aujourd'hui pour 50 % des acquisitions de bouquets sur le créneau de la télévision par ADSL.

Jacques FEREOLE rappelle que les abonnements Canal + ou TPS ne peuvent être résiliés qu'à la date anniversaire : la clientèle potentielle est peut-être un peu plus nombreuse que les premiers chiffres peuvent le laisser imaginer.

Philippe MAURICE reprend sa présentation. Les prestations d'installation ne décollent pas, même si les chiffres du T4 montrent un net regain sur cette ligne. Orange enregistre un bon mois de septembre et de son côté, le marché Professionnel n'a pas vraiment repris après les mois d'été.

Sur la qualité de service, la perception en AD reste très supérieure à la moyenne nationale mais des difficultés persistent en AVSC, notamment sur les temps d'attente. Côté Pro, la satisfaction client est malheureusement en chute libre et les équipes techniques ont connu d'une manière générale un été que l'on pourra qualifier de « difficile ». Les conditions climatiques n'avaient pourtant pas été épouvantables mais il semblerait que les équipes éprouvent des difficultés à équilibrer leur activité entre production et SAV.

Bernard LE MEHAUTE pense que les chiffres devraient encore être bien pires en T4. Au-delà des explications climatiques ponctuelles, le mal est certainement plus profond et ces difficultés proviennent plus sûrement du dépouillement systématique qui est fait en matière d'emploi sur les services techniques. Les URR et les UIC sont aujourd'hui proches du point de rupture et si rien n'est fait, la qualité de production risque de continuer à se dégrader.

Le Président rappelle que huit techniciens vont être recrutés à l'UIC avant la fin de cette année.

Bernard LE MEHAUTE rétorque que la moitié de la production a basculé à l'URR : c'est là que se situe le plus gros point de saturation.

Guy JOURDEN ajoute que si l'idée est de développer les installations chez les abonnés, il faudra bien aussi que des équipes techniques puissent suivre.

Philippe MAURICE estime que cette capacité existe d'ores et déjà car avec l'effort qui a été fait en matière de formation, l'entreprise dispose de beaucoup plus de personnel compétent pour aller chez les clients que de prestations d'installation à effectuer.

Bernard LE MEHAUTE s'enquiert du délai moyen pour obtenir une ligne ADSL sur Malakoff : ce délai est-il toujours de l'ordre d'un mois ?

Le Président répond que la production ADSL en est aujourd'hui à trois jours et demi de délai, les catégories 10 et 4 à douze jours et les dégroupages à moins de trois jours. La situation la plus critique est celle des LP Analogiques. Le fait est que la production de ligne analogique est aujourd'hui sous-traitée et qu'il y a là un déficit réel que l'entreprise essaie de traiter en amont avec ses partenaires. Il faut bien avouer aussi qu'un certain nombre de sous-traitants ont subi de plein fouet les effets du plan TOP.

Bernard LE MEHAUTE fait état de bruits selon lesquels des vendeurs retireraient certains clients parmi les plus difficiles (notamment en Pro) du panel des personnes à consulter afin que ces clients ne soient pas sondés et que par voie de conséquence, les ratios de qualité ne baissent pas de manière trop conséquente.

Le Président répond qu'il n'a jamais eu vent de telles pratiques, qui ne sont en tout état de cause pas encouragées par la Direction, tant il est vrai que ce n'est pas en « trafiquant le thermomètre » d'un malade qu'on peut lui faire recouvrer la santé.

Philippe MAURICE conclut son exposé avec la partie qualité de service/efficacité. On note un accroissement des flux constatés sur le 1014 depuis la fin du T2 et sur tout l'été, ce qui a mis le service en difficulté au plan de l'efficacité. Un plan d'entraide a été lancé depuis sur la maille Ouest Atlantique et le 1014 devrait retrouver ses taux standards d'efficacité. Quant au 1013 et au 1015, les signalisations importantes qui sont intervenues pendant le T3 se sont traduites par des ratios d'efficacité inférieurs aux objectifs.

Guy JOURDEN note avec ironie que les agents avaient pourtant fait un effort considérable mais que leur seule récompense a pris la forme d'un petit « pique-nique ».

Le Président souhaite apporter un commentaire général sur la présentation. Le paysage concurrentiel évolue toujours très vite avec des regroupements incessants. Ce mouvement de concentration contraste avec un marché français des télécommunications où coexiste aujourd'hui un trop grand nombre d'acteurs. Cet excès reste de fait assez spécifique à la France et ce pour des raisons historiques autant que réglementaires, le dégroupage jouant à plein dans les évolutions en cours.

#### **Point 4 – Présentation pour *information* du Centre Test Clients.**

Philippe MAURICE indique qu'il s'agit ici de la première concrétisation d'un projet Top Line transverse intitulé « Simplicity + » avec la création au 1<sup>er</sup> octobre dernier de deux Centres de Test Clients dont l'un (Grand Public) est rattaché à la DR Bretagne et l'autre (Entreprises) à la DR Paris. Les objectifs de Simplicity + sont de promouvoir la simplicité comme valeur de marque essentielle pour le Groupe, de simplifier la relation que le client a avec l'entreprise, de partager un seul processus identifiant pour le Groupe et d'améliorer l'expérience que le client pourra avoir du Groupe tout au long de son parcours.

Cette notion de simplicité répond à une forte attente de la part des clients alors qu'il est de plus en plus question d'intégration de toutes les technologies de l'information. Il s'agit également de permettre aux clients moins ou non technophiles d'utiliser les nouveaux

services de télécommunications. Pour France Télécom, cette notion pourra donc intervenir comme un énorme facteur de différenciation et permettra de minimiser les risques lors du lancement des offres. Il s'agit également d'anticiper les plans d'action correcteurs, de contribuer à la priorisation des évolutions d'offres et à la fidélisation des clients tout en minimisant le travail de SAV et donc les coûts induits.

Sur l'historique, Simplicity + a été lancé en octobre 2004. Bien sûr FT R&D pratiquait des tests bien avant cette date mais il s'agissait pour l'essentiel de tests de validation fonctionnelle qui n'intégraient pas ou peu la visibilité pour le client et son sentiment de simplicité vis-à-vis de l'opération à effectuer. Cette notion est particulièrement essentielle. On sait, par exemple, qu'un client transmet trois fois plus de SMS d'un terminal Nokia que d'un terminal Motorola, c'est-à-dire que le premier bénéficie très certainement d'une ergonomie beaucoup plus intuitive qui facilite l'apprentissage et l'appropriation par la personne.

Une première information a été apportée au CE en juin 2005 sur le lancement des Centres de Test. Depuis, les deux responsables ont été recrutés et un nouveau projet de CTC a été lancé au mois de septembre en Pologne. Ce Centre ne devrait pas entrer en concurrence avec le CTC de Rennes car les clients et les offres ne sont pas nécessairement les mêmes entre la France et la Pologne. L'important est que les deux adoptent les mêmes méthodologies de tests pour agir en parfaite complémentarité.

Le 1<sup>er</sup> octobre a donc été la date de la première restitution à une unité d'affaires sur le produit Live Music. Les missions du CTC Bretagne sont :

- de tester les offres majeures de France Télécom dans le secteur résidentiel tout au long du « parcours client » ;

Ce parcours s'articule autour de sept étapes depuis l'information apportée au client jusqu'à l'achat, l'installation, l'utilisation, la facturation, l'évolution et enfin le service après-vente.

- de diagnostiquer à chaque jalon du processus de lancement d'offre les difficultés perçues par le client et les risques pour l'offre ;

Les lancements d'offres répondaient jusqu'à présent à quatre ou cinq processus différents selon qu'elles s'adressaient à la partie Home, Orange ou Entreprises, au contenu etc. France Télécom entend donc harmoniser l'ensemble de ses processus pour arriver à un mode de fonctionnement dénommé « *Time To Market* ». Les différents jalons qui vont segmenter le processus permettront ainsi d'avoir une idée claire et commune au Groupe sur les différents documents nécessaires à la prise de décision avant de passer à l'étape suivante. Le CTC Bretagne collectera donc ses prestations à ces différents jalons du processus et se posera par conséquent comme la seule entité pouvant légitimement émettre l'avis du client tout au long du parcours qui précède le lancement de l'offre.

- d'émettre des recommandations argumentées et pertinentes au regard de la complexité par les clients et de l'impact pour FT ;

Le CTC est là pour soutenir le chef de projet et faire en sorte que son offre commerciale soit la plus simple possible.

- de suivre la mise en œuvre de ces recommandations au sein des unités d'affaires et au sein de VSF pour les autres étapes du parcours client ;
- d'identifier des leviers de simplicité à intégrer dès les phases de conception des nouvelles offres.

Du point de vue du client, une offre simple est une offre dont la compréhension est claire et complète, intelligible du premier coup d'œil. Le problème s'est notamment posé sur l'offre *Family Talk*, où les clients reviennent dès leur première facturation en indiquant que les conditions indiquées ne correspondaient pas avec celles qu'ils avaient imaginées. Les produits doivent pouvoir être installés facilement mais si leur mise en place requiert un certain niveau de complexité, France Télécom s'engage à assister et accompagner le client. L'outil doit en outre répondre à un usage intuitif. La facture doit être lisible, les montées ou descentes de gamme facilitées. Quant aux demandes d'assistance, elles doivent être traitées dès le premier appel et avec la rapidité d'efficacité attendue.

Les sept étapes du parcours client se traduisent par autant de supports de documentation dont il s'agira de vérifier la lisibilité et la compréhension par le client. C'est ainsi qu'à l'étape d'information devront répondre des supports commerciaux, l'achat s'accompagnant d'un contrat, l'installation d'une notice etc. De la même façon, la facture devra être aussi lisible que possible et apporter par elle-même toutes les informations nécessaires.

Le processus « *Time To Market* » pour le lancement des nouvelles offres s'articule donc autour de cinq étapes. Un Comité décide à chaque fois du franchissement ou non du jalon considéré. Ces cinq étapes sont les suivantes :

- T0 : revue d'opportunité ;
- T1 : revue de conception ;
- T2 : revue de développement ;
- T3 : revue de lancement ;
- T4 : revue de post-lancement.

Cette dernière revue intervient trois mois après le lancement pour dresser un premier bilan de la commercialisation et faire en sorte d'avoir un retour de la totalité des informations qui peuvent émaner des clients. A chaque jalon répond un test correspondant pour le CTC, qui travaille dans les premières étapes avec des « experts » (internes à France Télécom) ou des « prospects » avant de parler de « clients » à partir de T3. Pour Live Music par exemple, le CTC est venu apporter sa première restitution à l'instance de gouvernance dès T2 et T3, c'est-à-dire qu'avant de décider de passer à l'étape suivante, il fallait déjà que l'entreprise ait une idée de la perception de simplicité de l'offre de la part du client.

Bernard LE MEHAUTE souhaiterait avoir des renseignements complémentaires sur l'offre Live Music.

Philippe MAURICE répond que ce service n'a pas encore été lancé. L'idée est de proposer tout une série de services autour de la Live Box et qui prendront tous le nom de « *Live etc.* » : Live Phone pour la téléphonie sur Internet, Live Zoom pour la surveillance à distance du domicile etc. Quant à l'offre Live Music, elle permettra aux passionnés de musique et de radio de recevoir *via* leur Live Box un grand choix de radios Internet ou de télécharger de la musique. Le lancement de cette offre est donc prévu pour le 18 janvier prochain.

Thierry LE PAIH pense que le meilleur moyen de contribuer à la généralisation et à la diffusion de tous ces fabuleux produits serait encore de les distribuer aux salariés.

Philippe MAURICE indique que s'il n'est certes pas prévu d'en faire cadeau au personnel, des démonstrations auront toutefois lieu sur site pour tous les collaborateurs de l'entreprise.

Pour revenir à la présentation, il existe quatre types de tests. Les tests Experts consistent à tester une maquette très en amont de la mise en disponibilité d'une offre. Cette étape ne concerne donc que le produit lui-même. Les tests Utilisateurs ensuite s'appuient sur des prospects ou des clients déjà installés. Il s'agit dès lors de tester les sept étapes du

parcours/client. Pour les tests Qualitatifs, un statisticien a démontré qu'à partir de 12 clients, on pouvait déjà détecter de l'ordre de 95 % à 98 % des dysfonctionnements d'un produit ou d'un service. Le panel est, bien sûr, beaucoup plus large s'agissant des tests Quantitatifs, où l'on s'appuie sur la base nationale des clients installés et où l'on couvre toutes les étapes du parcours/client. Dans ce cas de figure, la mise en œuvre s'opère par le biais du Centre Clients Orange & Renseignements. Pour MaLigne Visio par exemple, cinq enquêteurs du CCO&R ont procédé à près de 3000 appels avec 500 réponses sur trois semaines etc.

Claude ROGER croit se souvenir que les enquêteurs étaient beaucoup plus que cinq.

Philippe MAURICE pense qu'il doit s'agir là d'une indication en équivalent temps plein.

Le transparent suivant indique les différentes compétences requises et leurs relations avec les autres entités du Groupe. Les campagnes durent de six à huit semaines et trois chefs de projets sont chargés d'orchestrer la totalité des prestations. Cinq Marketeurs ont ensuite pour mission de comprendre la cible marketing et d'aller chercher la base client correspondante. Ils sont pour cela en relation avec le chef de produit qui se trouve, lui, le plus souvent en unité d'affaires (Home, Personal, Content etc.). Les techniciens (ici trois personnes) auront à configurer le laboratoire où les clients seront accueillis. Suivent enfin les enquêteurs téléphoniques et les ergonomes, ces derniers s'appuyant sur FT R&D. Le choix de la Bretagne pour implanter ce CTC était d'ailleurs dû pour une bonne part à cette nécessaire proximité qui devait prévaloir avec Lannion et Rennes. Ces ergonomes bénéficieront ainsi d'un contact direct avec les offres stratégiques du Groupe et la perception des clients durant les quatre mois que durera leur présence (c'est-à-dire deux campagnes).

Thierry LELIEVRE suppose que la désignation de ces ergonomes se fera sur la base du volontariat.

Philippe MAURICE voit mal comment il pourrait en être autrement. Ce fonctionnement s'appuiera sur le management de FT R&D. Deux ergonomes ont rejoint actuellement le CTC, le premier pour une durée de quatre mois devant partir en février 2006 et le second pour une durée d'un an. Ces deux personnes se sont senties attirées par cette mission qui allait être donnée au Centre de Test Clients. Il convient d'ajouter que le Président du Comité de Pilotage des Tests Clients est lui-même un des Directeurs de R&D.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle qu'il existait auparavant un centre de tests clients chez FT R&D, le CTC étant d'ailleurs amené à reprendre les mêmes locaux.

Philippe MAURICE répond que cet ancien centre répondait à un autre type d'utilisation puisqu'il servait plutôt à des travaux menés en amont (design, maquettes, explorations etc.) mais par sur le test d'offres stratégiques. Il faut savoir que sur la fin, cette infrastructure n'était utilisée qu'à environ 15 à 20 %. Les collaborateurs de FT R&D pourront en outre intervenir en tant que clients supplémentaires sur des offres en exploration que ne verraient pas encore les unités d'affaires pour pratiquer des tests clients en soutien de ces projets en anticipation.

Le Président indique qu'en plus des éléments qui viennent d'être rappelés, FT R&D avait pris l'habitude de sous-traiter ses sondages quand la compétence existe ici en interne au CCO&R : cet état de fait est intervenu également pour le choix d'une implantation en Bretagne.

Philippe MAURICE poursuit avec le transparent suivant. Le CTC fonctionnera comme une équipe pluridisciplinaire de 20 personnes avec au 1<sup>er</sup> janvier 2006 trois chefs de projets, trois ergonomes, cinq marketeurs, trois personnes travaillent en mixte entre la technique et le marketing et cinq enquêteurs en ETP, l'encadrement étant assuré par Anne-Marie

VIGARIER. Il s'agit donc là des personnes qui vont venir apporter leur contribution au Centre de Test Clients mais encore une fois, toutes ne seront pas rattachées au CTC en tant que structure.

Le Centre aura une vocation nationale sur les offres grand public et s'articulera autour de trois sites principaux entre la Mabilais, le LEPS de Cesson-Sévigné et le CCO&R. Il travaillera donc en relation avec des laboratoires analogues, aussi bien en France qu'à l'étranger (Pologne, Suisse).

L'évolution de chaque étape/fonction peut ensuite se présenter sous forme de matrice entre d'un côté la simplicité ou la complexité de l'application et de l'autre, le ressenti pour le client. C'est ainsi que si une opération compliquée n'intervient pas de manière récurrente (au moment de l'installation par exemple), l'impact sera plus faible du point de vue de l'utilisateur. La notion de simplicité reste, bien sûr, relative, notamment dans les zones où des offres de la concurrence auront pu être perçues comme proposant une grande aisance d'utilisation. Il se pourrait dès lors que des tests soient effectués non pas en Bretagne mais, par exemple, en région parisienne, même si les travaux préparatoires auront bien lieu sur le CTC de la DR Bretagne.

La mise en œuvre du projet aboutira à terme à l'instauration d'un label « simplicité », qui n'aurait qu'une vocation interne. Des recommandations pourront accompagner la non-délivrance de ce label. Des campagnes récurrentes interviendront sur les offres majeures de façon à obtenir une boucle d'amélioration permanente autour de l'idée de simplicité. Enfin, une attention toute particulière sera portée à l'intégration de tests complémentaires pour les clients handicapés. A ce titre, le Centre pourra entretenir des relations privilégiées et régulières avec des collaborateurs handicapés.

Joël BARBU demande si des ordres de correction ont déjà pu être formulés sur certains produits (Family Talk par exemple).

Philippe MAURICE répond que dans le cas de Family Talk, on a surtout détecté des dysfonctionnements sur l'information délivrée au client. L'idée sera donc d'améliorer la communication commerciale afin d'éviter toute ambiguïté. Pour le reste, si les CTC sont encore récents, Simplicity + a déjà donné lieu à un certain nombre de recommandations en termes d'installation et d'usage sur les offres majeures comme MaLigne Visio ou MaLigne TV.

Fabrice JOLYS demande s'il est prévu d'étendre l'action du CTC à la clientèle professionnelle.

Philippe MAURICE répète qu'un CTC Pro dédié a été installé sur Paris.

Michel FILLION s'enquiert du mode de recrutement des « clients cobayes ».

Philippe MAURICE indique que la question ne se pose pas, *a priori*, sur les tests quantitatifs, où l'on s'appuie sur des bases/clients installées fournies soit au niveau national par la ligne de produit, soit au niveau local par les agences. La question devient effectivement un peu plus compliquée pour ce qui est des prospects. Le CTC doit disposer ici d'un « vivier » de personnes correspondant à différentes cibles marketing. Un travail est mené à l'heure actuelle pour structurer cette base de personnes volontaires qui, par leurs usages actuels, leur âge, leur caractère technophile ou non etc., vont correspondre à un certain nombre de segments de marketing pour les unités d'affaires. Orange a d'ailleurs d'ores et déjà lancé des tests de produits innovants en recourant à ces panels de population, avec un fichier de 5000 clients pour la plupart technophiles et à qui sont confiés en avant-première des

nouveaux services ou des nouveaux terminaux avant leur commercialisation. Ces clients sont le plus souvent indemnisés sous la forme de petits cadeaux de type bons d'achat.

Pour conclure sur ce point, le Président se réjouit que la DR Bretagne ait un rôle essentiel à jouer dans la mise en place du futur label Simplicity. Il faut souhaiter en outre que la mise en place de ce CTC et de ces procédures empêche de revivre cette « aventure » qu'a été le lancement de la Live Box.

#### **Point 5 – Bilan sur l'Arbre de Noël**

Le Président rappelle que cette question a déjà été évoquée ce matin à l'occasion du point trimestriel sur la trésorerie du CE.

Bernard LE MEHAUTE indique simplement que certains salariés se sont émus de ne pas pouvoir consommer leurs chèques CADHOC dans les boutiques France Télécom.

#### **Point 6 – Questions diverses.**

##### **a) Vœu sur les écoutes à France Télécom.**

Bernard ELIOT donne lecture de la proposition de vœu préparée par les élus du CE de la DR Bretagne :

*« Suite aux débats répétés et contradictoires sur la légalité des écoutes téléphoniques sur les plates-formes téléphoniques des services France Télécom en Bretagne (AVSC, AST, UIC), les membres du Comité d'Etablissement demandent au CCE d'engager au plus vite une discussion nationale sur les écoutes téléphoniques au sein de France Télécom afin d'apporter tous les éléments au CE de la DR Bretagne.*

*Les représentants du personnel mettent en doute la légalité des procédés utilisés et s'interrogent sur la déclaration préalable à la CNIL, l'information des salariés et des usagers, la conservation ou la destruction des enregistrements, l'impact de ces enregistrements sur la PV.V.*

*Conformément aux dispositions du code du travail et aux textes relatifs à la fonction publique, les représentants du personnel demandent que les instances représentatives du personnel (CE et CCE) soient consultées avant toute mise en œuvre d'un dispositif d'écoute ou d'enregistrement des conversations téléphoniques.*

*La Direction estime que le type d'enregistrement est conforme à la législation. »*

Le Président indique que le texte de ce vœu a été transmis ce matin par mail à Monsieur LORiot, représentant de France Télécom au CCE. La notion d'« écoutes » doit être en outre relativisée car il ne s'agit pas là d'une surveillance par une quelconque cellule secrète comme on a pu en connaître avec la fameuse affaire des « écoutes de l'Elysée ».

Guy JOURDEN rappelle que ces écoutes portent non seulement sur les appels proprement dits mais aussi sur les conversations qui peuvent avoir lieu entre collègues entre deux appels.

*La proposition de vœu est adoptée à l'unanimité.*

**b) Création d'un groupe de travail sur la mise en place du Service de Santé au Travail (SST) à la Direction Régionale de France Télécom.**

Guy JOURDEN donne lecture de la proposition du CE de la DR Bretagne (voir document en annexe).

Le Président souhaiterait ajouter à la liste des membres du groupe de travail « *des représentants du service RH* ». Par ailleurs, les trois élus du Comité d'Etablissement et les secrétaires de CHSCT seront choisis par le CE quand les représentants des médecins du SST et celui des préventeurs seront désignés par la Direction.

Guy JOURDEN rappelle que l'idée ici n'est pas d'opérer une fusion entre les deux commissions.

Le Président acquiesce : il s'agit de bien définir les périmètres respectifs de chacune de ces instances pour éviter tout doublons et parvenir à un maximum d'efficacité dans les documents présentés au CE.

*La proposition est adoptée à l'unanimité.*

**c) Information sur le projet Tr@vel.**

Le Président explique que ce projet a trait aux demandes de voyages et aux dépenses professionnelles. Il s'appliquera dans un premier temps du côté de FTSA, avec donc l'ensemble des salariés de la DR Bretagne excepté le personnel du CCO & R.

Une application dédiée va être chargée d'assurer la saisie et le suivi des demandes de voyages, leur validation par les managers ainsi que le contrôle et le paiement des factures ou des demandes de remboursement. L'objectif est de renforcer l'efficacité du traitement des demandes tout en continuant à s'inscrire dans la politique actuelle des voyages et d'améliorer le traitement des notes de frais comme de réduire les délais de remboursement. C'est ainsi que les remboursements s'effectueront désormais indépendamment du bulletin de paye. L'idée est également d'améliorer les coûts de traitement, de connaître le montant consolidé des dépenses par salarié et de parvenir à un meilleur contrôle interne dans le cadre de la loi Sarbanes/Oxley.

Le projet prévoit que les demandes de voyage puissent être saisies à partir du mois de janvier à partir du système Tr@vel, qui se trouvera lui-même sous Anoo. Quant aux demandes de remboursement, elles pourront être saisies à partir de la fin du mois de février.

On dénombre aujourd'hui aux alentours de 150 000 voyages par an pour 35 000 voyageurs et une dépense estimée à 35 M€. On a également pu recenser près de 420 000 notes de frais avec un montant de remboursement évalué à 30 M€, le coût moyen de traitement d'une note s'élevant lui-même à 22 €.

Les outils existants seront donc remplacés par une application qui évitera les re-saisies manuelles. La facturation des prestations de voyages se fera directement par comptes et le système permettra également pour le salarié d'avoir sur Anoo un état de ses demandes de remboursement. L'application sera accessible de manière sécurisée sur les postes de travail et *via* l'Intranet, la saisie sera facilitée par des applications pré-alimentées (nom de la personne, coordonnées bancaires etc.). Quant à la carte Corporate, son accès devrait être prochainement étendu mais il est encore trop tôt pour indiquer aujourd'hui quelles catégories de personnels pourront désormais en bénéficier.

Par ailleurs, un autre projet (FR 100 pour « *Frais Réels 100* ») est en cours d'élaboration sur les modalités d'avance des frais de déplacement, d'hébergement et de restauration. La DR Bretagne intervient ici comme pilote au niveau national et le projet va être testé dans un premier temps auprès d'une trentaine de salariés répartis dans trois unités (UIC, AE et URR). L'idée est de faire aux agents une avance de 100 €, la « cagnotte » se trouvant remise à jour à chaque demande de remboursement, en contrepartie de quoi il leur est demandé d'attendre d'être arrivés à plus de 50 € de remboursement avant de faire parvenir la note de frais. Enfin, il sera toujours possible de proposer ponctuellement des avances pour les salariés qui auraient exceptionnellement à faire un long et coûteux déplacement.

Michel FILLION constate que l'outil Tr@vel sera normalement accessible depuis tous les postes de travail mais le fait est qu'aujourd'hui, il est rigoureusement impossible de commander un billet de train à partir d'un e-Buro light et ce même en ayant accès à Anoo.

Le Président répond que c'est précisément la raison pour laquelle l'outil Tr@vel sera désormais partie intégrante d'Anoo.

Thierry LELIEVRE note que les remboursements de frais figureront désormais indépendamment de la fiche de paye mais il faudra toutefois qu'un récapitulatif soit effectué en fin d'année pour ceux des salariés qui choisissent d'être en frais réels.

Le Président invite les membres du CE à faire remonter ce genre de questions auprès d'Antoine PERRIN.

Thierry LELIEVRE signale enfin que le Bilan Social 2004 n'apparaît toujours pas sur Intranoo.

Le Président indique qu'il va regarder ce point.

Le Président clôt la séance en souhaitant à chacun de passer de bonnes fêtes de fin d'année.

La séance est levée à 17 heures 03.

**Le Secrétaire**  
Bernard ELIOT