



DT OUEST

Réunion Ordinaire du CE France Telecom DT Ouest du 22 février 2007

Etaient présents :

Pour la Direction :

JACOLOT Catherine, Directrice Territoriale, Présidente du CE
Mario PETRICOLA (DRH)
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires :

Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)
Martine GUENEUGUES (CGT)
Jean Bernard PIGNON (CGT)
Jacques FEREOL (CGT)
Daniel GATE (CGT)
Claudine FOUCHER
Claudine CHEFSON (CGT) en remplacement de Micheline FOUCHE
Alain CHAZAL (CGT) en remplacement de Daniel GILLARD
Nadine PLESSE (CGT) en remplacement de
Dominique LESEIGNEUR (SUD)
Dominique CHASLE (SUD)
Thierry LELIEVRE (SUD)
Bertrand CUVELIER (SUD)
Christian FOURNIER (SUD)
Claude BARGAIN (SUD) en remplacement de Marie SCHOELINCK
Chantal ROCHOUX (CFDT)
Catherine FREHEL (CFDT)
Bernard LE MEHAUTE (CFDT)
Jean Marc CHIRON (CFDT)
Mireille VIVIER en remplacement de Marie Pascale SAUPIN

Membres suppléants :

Chantal CUISNIER (CGT)
Christian CORNUAILLE (CGT)
Anne KERSALE (SUD)
Marcelle LE BLOA (SUD)
Jean Luc BLANCHARD (SUD)
Frédéric LIEVRE (SUD)
Franck BEAUMONT (CFDT) *présent l'après-midi*
Joël BARBU (CFDT)
Franck BESNARD (CFDT)

Représentants syndicaux:

Guy JOURDEN (CGT)
François PRENEAU (SUD)
Régine DOUAILIN (CFDT)
Gérard DAUVERGNE (FO)
Bruno HOFF (CGC)
Xavier GRIMAUULT (CFTC)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion ordinaire le 22 février 2007 de 10 heures 12 à 19 heures 08 dans les bâtiments du siège de la Direction Territoriale Ouest.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation des PV des séances des Comité d'Etablissement Bretagne et Pays de la Loire du mardi 16 janvier 2007 (**reporté**)
- 2) Approbation des PV des séances des Comité d'Etablissement de la DT Ouest des 26 janvier et 1^{er} février 2007
- 3) Validation de la composition des commissions CE
- 4) Fonctionnement de la commission ASC (CESU, linéaires d'été, réunion « interne » CE, ayants-droits, bibliothécaires)
- 5) Point d'avancement des travaux des commissions provisoires concernant d'une part l'élaboration du Règlement Intérieur du CE et d'autre part la constitution des CHSCT
- 6) Point d'information sur l'avancement des travaux relatifs à la transition des CE ancienne mandature vers le CE nouvelle mandature
- 7) Délibération du CE sur le remboursement des frais de déplacement des membres du CE
- 8) Information sur le rapport trimestriel de l'activité (T4/2006) : périmètres Bretagne et Pays de la Loire
- 9) Présentation de la déclinaison au périmètre de la DT Ouest de la documentation économique initiale de l'UES (partie FTSA)
- 10) Evolution du plan schéma directeur des boutiques : Agences Distribution Bretagne et Pays de la Loire, information-consultation sur la fermeture des boutiques
- 11) Information-consultation sur le transfert de l'activité UAT Ouest de Châteaubriant
- 12) Information sur le rapport trimestriel sur l'emploi (T4/2006) : périmètres Bretagne et Pays de la Loire
- 13) Information sur la campagne 2007 des entretiens individuels (**reporté**)
- 14) Information sur le Bilan sur les suites données aux demandes de congés sabbatiques, de congés pour créations d'entreprises et de solidarité internationale (S2/2006) : périmètres Bretagne et Pays de la Loire
- 15) Information sur le plan schéma directeur de l'intervention à l'UI Pays de la Loire (**reporté**)
- 16) Information-consultation sur le projet d'organisation des départements « intervention » à l'UI Pays de la Loire. (**reporté**)

Il est procédé à l'appel afin d'établir la liste des votants.

Bernard ELIOT indique que pour la délégation CGT, les élus titulaires présents sont : Mme CHEFSON, MM. ELIOT, PIGNON, FEREOL, GATE ; Mme GUENEUGUES, excusée, est remplacée par M. CHAZAL ; M. GILLARD, excusé, est remplacé par Mme PLESSE ; pour les élus CGT suppléants, Mmes CUISNIER, ROUSSEAU et FOUCHE et MM. CORNUAILLE et JOLYS sont présents. M. JOURDEN, représentant syndical CGT, est présent.

Pour la délégation SUD, les élus titulaires présents sont MM. LESEIGNEUR, CHASLE, LELIEVRE, CUVELIER, FOURNIER ; Mme SCHOELINCK, excusée, est remplacée par M. BARGAIN ; les élus SUD suppléants présents sont Mme KERSALE et LE BLOA, MM. BLANCHARD et LIEVRE ; M. PIOGER est excusé. M. PRENEAU, représentant syndical SUD, est présent.

Pour la délégation CFDT, les élus titulaires présents sont Mmes ROCHOUX et FREHEL et MM. LE MEHAUTE et CHIRON ; Mme SAUPIN, excusée, est remplacée par Mme VIVIER ; les élus CFDT suppléants présents sont MM. BEAUMONT (après-midi), BARBU, BESNARD ; M. MARTIN est excusé. Mme DOUAILIN, représentante syndicale CFDT, est présente.

M. DAUVERGNE, représentant syndical FO, M. HOFF, représentant syndical CGC, et M. GRIMAULT, représentant syndical CFTC, sont présents, M. GOUEDARD, représentant syndical de l'UNSA, est excusé.

La Présidente donne la parole aux élus pour la lecture des déclarations préalables.

Pour la CFDT, Régine DOUAILIN donne lecture d'une déclaration préalable. (**Annexe 1**)

Pour la CGT, Guy JOURDEN donne lecture d'une déclaration préalable. (**Annexe 2**)

Dominique LESEIGNEUR, pour SUD, déclare en premier lieu que son organisation considère urgente la nécessité de concertation des organisations syndicales représentées au CE sur le sujet prioritaire qu'est l'emploi, notamment afin d'armer les commissions spécialisées sur ces questions et de travailler en collaboration avec les CHSCT et avec les équipes syndicales concernées sur les établissements affectés par les mesures de suppression d'emplois, de suppression de site ou de réorganisation des services. Il est indispensable que les délégations coopèrent, en particulier en vue de la rédaction de documents communs, afin de faire face à l'offensive de restructuration de la Direction.

En second lieu, concernant les conditions de travail du CE, il est urgent d'engager une réflexion entre le bureau du CE et les représentants de la Direction sur les modalités permettant au CE de fonctionner dans des conditions normales en termes de volume de dossiers à traiter, de délai de traitement et de discussion et de conditions matérielles de préparation (temps et conditions de réunion).

En troisième lieu, l'emploi est la principale question de fond à l'ordre du jour du CE. Dans ce domaine, il revient à la Direction d'agir. En effet, des informations globales, quantifiées et vérifiables manquent afin de disposer d'une vision cohérente des évolutions en cours dans les différents établissements de la DT Ouest UAT, AD, UI-PDL et autres établissements affectés par des mesures similaires. La Direction doit donc nécessairement livrer aujourd'hui le calendrier de production de documents sur les questions de l'emploi et les questions économiques, afin de permettre aux élus du CE de travailler dans des conditions adéquates et acceptables par tous.

La Présidente s'enquiert de l'existence d'autres déclarations.

S'agissant de déclarations préalables, la Présidente ne répondra pas de façon détaillée, mais fournira des éléments concernant la position de l'entreprise.

Concernant les problèmes logistiques et techniques, Mario PETRICOLA apportera des précisions ultérieurement. En tout état de cause, différents sujets ont été abordés avec le Bureau et devraient permettre un fonctionnement dans des conditions correctes. Tel est l'objectif de la Direction, malgré les difficultés rencontrées.

Le Comité conventionnel du bassin d'emploi est programmé au mois de mars, sa tenue avait été annoncée pour le premier trimestre, elle aura effectivement lieu durant cette période.

Concernant les points portés à l'ordre du jour et en particulier ceux ayant trait aux fermetures de boutiques, la Présidente rappelle que ces points ont été évoqués dans un cadrage global composé des constituants de la stratégie de l'entreprise lors de plusieurs CCE en fin d'année 2006. Aucun élément nouveau ne sera fourni par rapport à ces informations dans la mesure où ces sujets ont été adoptés et où il en résultait nécessairement des déclinaisons au niveau des CE. Cela n'a pas été le cas dans le domaine de la mise en place d'élections ou de nouveaux CE. En tout état de cause, les éléments concernant les boutiques figuraient dans les présentations réalisées durant les CCE.

Concernant les sujets relatifs à l'emploi, aucun élément nouveau n'a été apporté, ni dans les arguments, ni dans les réponses. La Présidente rappelle que la logique est inchangée. L'équation globale de France Télécom est de – 22 000. La DTO Ouest représentant 10 % de l'effectif en France et dans la mesure où plusieurs centaines de suppressions d'emploi ont été réalisées en 2006, des efforts doivent encore être produits. Le budget d'emploi sera notifié dans ce cadre, il ne l'a pas encore été.

Mario PETRICOLA précise qu'une rencontre a eu lieu avec le bureau du CE dans l'objectif de parvenir à de meilleures conditions de travail et de préparer le travail en amont avec l'ensemble des élus. Des accords ont été établis sur plusieurs points. A la demande du Bureau, le principe d'une réunion préparatoire de trois heures à la veille du CE a été acté. La Direction maintient son accord sur le principe de communiquer les documents une semaine avant le CE. Des difficultés techniques ont été rencontrées suite à la transmission des documents par mail – en parallèle à l'envoi postal représentant une obligation légale – du fait de la saturation des boîtes mail occasionnée par le volume des documents communiqués. Par souci d'efficacité, sur proposition du Bureau du CE, les documents seront placés sur un serveur FTP et un mail comportant un lien sera envoyé permettant aux élus d'accéder directement au serveur. L'objectif est de mettre ce processus en œuvre pour les prochains envois. Le courrier postal est expédié le jeudi, toutefois, les délais de transmission de courrier ne sont pas maîtrisables, la transmission électronique est la plus efficace.

Le Comité de bassin d'emploi se tiendra au cours de la deuxième quinzaine de mars. Les organisations syndicales seront contactées à cet effet. Afin de présenter la gestion prévisionnelle de l'emploi sur le bassin, il est nécessaire de recueillir les données concernant l'ensemble des entités du bassin du Groupe et non seulement des entités territoriales, cela est plus complexe dans la mesure où les divisions présentes sur le bassin, hors divisions territoriales, ne disposaient pas jusqu'à présent des données décomposées géographiquement mais de données nationales.

Concernant la problématique globale, Mario PETRICOLA confirme que le budget d'emploi n'est pas encore validé.

Parmi les – 22 000, les Directions Territoriales représentent 60 % des effectifs. La DT Ouest représente 10 % de ces 60 %. En conséquence, la trajectoire de baisse des effectifs prévue pour 2007 est de l'ordre de 6 %. Un document figurant dans le dossier fournit les éléments préliminaires de gestion prévisionnelle d'évolution des effectifs au premier semestre. Il présente les effectifs actuels et les tendances par métier. L'effectif de la DT Ouest était de 6 890 au 31 décembre 2006. La déclinaison des tendances par filière de métiers fait l'objet du travail qui doit être conduit. Il n'existe pas de projet finalisé pour l'ensemble de l'activité sur l'année. Une réflexion permanente est conduite par l'ensemble du management afin d'établir les modalités de réalisation. Dans les tendances de départ visant à l'atteinte de l'objectif de réduction de 6%, figurent les départs prévus, les retraites, les départs volontaires, les mobilités fonction publique, des projets personnels etc. Ce sujet sera approfondi dans le cadre de l'ordre du jour lorsque le sujet concernant la campagne d'entretiens individuels sera abordé. En effet, afin de conduire les actions, il est nécessaire de connaître les projets professionnels des salariés.

Catherine FREHEL rappelle que les élus avaient alerté lors de la première séance du CE sur la nécessité de disposer des documents. Il est effectivement nécessaire d'identifier des solutions pertinentes. De plus, l'engagement portant sur les cinq jours ouvrables est essentiel. En outre, s'agissant des trois heures accordées pour la préparation, à la veille du CE, dans la mesure où celui-ci a fréquemment lieu le lendemain du CCE, trois personnes se trouvent dans l'impossibilité de participer à la préparation : Mmes SCHOELINCK et FREHEL et M. Fabrice JOLYS, cela prive également les délégations des informations communiquées au niveau national. Cette question devra être revue dans la mesure où l'organisation ne semble pas pertinente.

Concernant l'emploi, Catherine FREHEL note des divergences entre les informations communiquées au niveau national et au niveau local. Lorsque le sujet de la politique relative aux boutiques a été abordé au niveau national, suite à une interrogation portant sur la façon dont le dossier a été constitué, il a été répondu que les Directeurs Régionaux avaient été porteurs de ces dossiers afin de déterminer quelles boutiques devaient être délocalisées, fermées ou transformées en mobistore. Il serait important de connaître ce qui a été transmis au niveau national en termes de boutiques car il ne saurait être accepté de traiter des dossiers parvenant « au coup par coup ». Cela avait été mentionné au niveau national et des engagements avaient été pris concernant la présentation de la politique boutique globale. Catherine FREHEL témoigne de son incompréhension quant au fait que des projets de fermetures de boutiques et de services existent alors que les trajectoires d'emploi ne sont pas validées. Cela est incohérent et rend incompréhensible la politique vouée à être conduite au niveau régional.

La Présidente signale que les éléments présentés concernant les boutiques lors du CCE seront abordés lorsque ce sujet sera traité. Dans le cadre du CCE, les règles de métiers dans lesquelles toutes les Directions Territoriales doivent s'inscrire ont été présentées. Lorsque ce point sera abordé ultérieurement, les explications concernant les fermetures seront fournies.

La Présidente ne formule aucun commentaire concernant le budget emploi.

Bernard ELIOT revient sur l'intervention de la CFDT sur le fonctionnement du CE et l'envoi des documents dans sa déclaration préalable. Il est essentiel de veiller à ce que l'ensemble des élus puisse travailler le plus convenablement possible compte tenu de l'ordre du jour des CE. Cela sera rendu complexe par le périmètre et par l'ensemble des sujets figurant à l'ordre du jour de chaque CE.

En premier lieu, concernant l'envoi des documents relatifs aux commissions, le Bureau formulera une proposition portant sur l'envoi par les commissions des résultats de leurs travaux et de leurs propositions dans des délais raisonnables. A cette fin, le Bureau propose une réunion du Bureau et des Présidents de commissions le 8 mars afin d'élaborer le mode de fonctionnement du CE. Cette proposition devra faire l'objet d'une discussion.

En second lieu, lors de la rencontre entre le Bureau et les représentants de la Direction, le manque de préparation et de concertation entre les élus et les organisations syndicales représentées au CE a été abordé. Un temps de préparation a été demandé, suite aux discussions et les trois heures de préparation à la veille du CE ont été accordées. Les membres du Bureau ne disposaient pas des informations relatives aux membres du CCE. En cours de fonctionnement il conviendra de déterminer le mode le plus efficace permettant de travailler ensemble, au sein des organisations syndicales représentées au CE et afin de prendre des décisions cohérentes dans le cadre du CE en évitant un nombre excessif d'interruptions de séance.

Thierry LELIEVRE intervient au sujet de la qualité des documents. Il remarque que lors du CE précédent, les documents transmis par courrier étaient en noir et blanc alors que ceux communiqués par mail étaient en couleur car il s'agissait d'originaux. Il souhaiterait que cela soit renouvelé dans la mesure où les documents communiqués par mail étaient des copies de copies, en noir et blanc dont la lecture était difficile dans certains cas (tableaux).

Régine DOUAILIN souhaite une réponse suite à une question concernant l'heure de fin du CE. Elle demande qu'une heure de fin raisonnable soit actée (17h30).

La Présidente répond que l'heure raisonnable pouvant être actée est l'épuisement de l'ordre du jour.

La Présidente considère que la période est propice aux interrogations sur le mode de fonctionnement puisque la reconstitution et l'élaboration du règlement intérieur sont en cours. La remarque formulée précédemment est pertinente. L'enjeu de la préparation est

d'utiliser au mieux l'espace temps tout en conservant des dates de CE convenables pour tous. Certaines phases d'ajustement sont envisageables. Il convient de noter la volonté exprimée, et partagée par l'entreprise, d'établir un mode de fonctionnement convenable, le plus rapidement possible. En tout état de cause, les ajustements pourront être abordés en cours de fonctionnement. Il est nécessaire de convenir rapidement d'une feuille de route, le Bureau du CE a été mandaté à cette fin et s'efforce d'y parvenir. Dans ce cadre, M. ELIOT a proposé une réunion le 8 mars.

Christian COURNUAILLE rappelle que les suppléants ne disposent pas d'heures de délégation afin d'étudier les documents. Le dossier présenté comporte entre 100 et 150 pages, il a été reçu peu avant le week-end. Dans ces conditions, il est impossible d'étudier les documents sauf à travailler le dimanche. Les dossiers transmis dans le cadre des anciens périmètres étaient déjà relativement importants et il était difficile de s'en imprégner. Christian COURNUAILLE considère qu'il est impossible aux suppléants de travailler dans ces conditions dans la mesure où la compréhension du dossier requiert une demi-journée de travail, leur analyse nécessite également un temps considérable.

La Présidente indique que les PV devant faire l'objet d'approbation sont ceux des établissements de l'ancienne version.

Point 1 – Approbation des PV des séances des Comité d'Etablissement Bretagne et Pays de la Loire du mardi 16 janvier 2007

Bernard ELIOT fait part d'une remarque concernant l'intervention de Thierry LE PAIH dans le PV du 16 janvier DR Bretagne : la deuxième ligne devrait être formulée de la façon suivante : « *en revanche il aimerait savoir comment tout ceci se traduira* ». Bernard ELIOT sollicite d'autres remarques.

François PRENAU souhaite que les procès-verbaux des précédents CE soient approuvés par les instances compétentes et que ces dernières se réunissent à cette fin.

Sylvie LE NIR souligne qu'il n'est pas prévu de réunion des anciens CE mais de leurs mandatés.

Bernard ELIOT ajoute que les deux anciens CE devront se réunir pour la dévolution des biens.

Jean-Bernard PIGNON précise que le dernier PV de CE Pays de Loire n'a pas été validé et que selon lui, cela devait avoir lieu lors de la dévolution des biens.

Dominique CHASLE confirme les interventions précédentes et considère indispensable de convoquer nouvellement l'ensemble des élus de l'ancien périmètre afin de valider la dévolution des biens et d'approuver les derniers PV de séances. En effet, il existe un décalage entre les anciennes et les nouvelles équipes. Le vote des nouveaux élus sur des affaires concernant un mandat passé n'a pas de sens selon lui.

La Présidente ayant constaté la divergence des interprétations concernant les mandats retient que le point 1 de l'ordre du jour n'est pas traité.

Lors de la dévolution des biens, ceci sera pris en compte. Il sera également rappelé que l'un des PV du CE Pays de Loire n'a pas été approuvé.

Point 2 – Approbation des PV des séances des Comité d'Etablissement de la DT Ouest des 26 janvier et 1^{er} février 2007

Concernant le PV du 26 janvier, Bernard ELIOT relate deux commentaires transmis par Thierry LELIEVRE. L'un concerne un doublon figurant dans l'intervention de Bernard ELIOT retranscrite en page 6. Les deuxième et troisième paragraphes « *Cela va donc être la première priorité du CE..... le plus rapidement possible* » doivent être supprimés dans la mesure où ils figurent déjà en page 5. En page 12, le mot « donné » manque dans l'intervention de Jacques FERREOL qui devrait être : « *étant donné le périmètre de la DT Ouest* ».

Bernard ELIOT sollicite d'autres remarques.

Suite aux corrections et à la validation, le PV sera redistribué à l'ensemble du CE et publié en ligne sur le site « Mon CE » sur AGORA. Il sera dans un premier temps publié sur les deux sites, Bretagne et Pays de la Loire, à partir du 12 mars, le site du CE DT Ouest devrait être opérationnel.

Christian COURNUAILLE souhaite que dans son intervention retranscrite en page 13 : « *Christian COURNUAILLE précise que sa demande concernait surtout l'application ORM* » le mot « *surtout* » soit supprimé. Il précise également que cette intervention concernait également les moyens octroyés aux mandataires n'ayant pas de moyens, ce point avait été abordé ultérieurement dans l'intervention de Franck BEAUMONT. En conséquence, cette intervention devrait être complétée par la formulation suivante « *ainsi que les moyens octroyés aux mandataires n'ayant pas de moyen* » dans la mesure où cela reflète l'esprit de son intervention.

Bernard ELIOT rappelle que l'enregistrement de la séance est à la disposition des élus.

François PRENEAU remarque, au sujet de la qualité des échanges, qu'il avait été considéré que les remarques préalables formulées lors du premier CE n'avaient pas obtenu de réponse. Il a été mentionné que la réponse en temps réel n'était pas une obligation. Cela peut faire l'objet d'un débat. La délégation SUD souhaite néanmoins que les questions posées ne restent pas sans réponse, cela était le cas des questions figurant dans l'intervention préalable de SUD lors de la réunion du 26 janvier. La délégation SUD ne doute pas du fait que la Direction prendra le temps d'apporter les réponses correspondantes.

La Présidente répond que cette remarque est sans rapport avec l'approbation du PV mais figurera dans le prochain PV.

Sylvie LE NIR a noté que la grande majorité des élus avait souhaité qu'il soit procédé à l'envoi des documents par Distingo et non par lettre recommandée avec accusé de réception – comme le spécifie le Code du travail. Une liste a donc été distribuée afin de recueillir les préférences des élus présents. Tous se sont prononcés en faveur de l'envoi par Distingo.

Guy JOURDEN précise que le choix est motivé par le fait que les documents sont expédiés avec un tel retard que le courrier recommandé, s'il ne peut être reçu lors du passage du facteur, risque d'être reçu postérieurement au CE.

Bernard ELIOT considère le PV du 26 janvier, modifié en tenant compte des remarques formulées, comme étant validé.

La Présidente constate qu'il s'agit du premier PV de CE de la DT Ouest et qu'il se trouvera en ligne le 12 mars.

Bernard ELIOT précise que le PV du 1^{er} février est celui d'un CE extraordinaire portant sur la désignation des représentants au CCE et sollicite des remarques à son sujet.

En l'absence de remarque, le PV du 1^{er} février est considéré comme étant validé.

Point 3 – Validation de la composition des commissions CE

La Présidente précise qu'il s'agit de compléter la composition des commissions.

Bernard ELIOT ajoute que les commissions sont presque toutes complètes à l'exception de l'une d'entre elles. Il procède à la lecture de leur composition afin de permettre aux élus de procéder à leur validation officielle.

Commission Emplois et Métiers

- Président : Dominique LESEIGNEUR (SUD) ;
- Membres SUD : Frédéric LIEVRE et Alain LUCAS ;
- Membres CGT : Fabrice JOLYS, Guy JOURDEN et Jean-Bernard PIGNON ;
- Membres CFDT : Joël BARBU, Gérard DEBEAULIEU et Chantal ROCHOUX.

Bernard ELIOT sollicite des remarques concernant la composition de cette commission. En l'absence de remarques, la composition de la commission est validée.

Commission Economie et Marché

- Président : Jean-Marc CHIRON (CFDT) ;
- Membre CFDT : Franck BESNARD ;
- Membres CGT : Chantal CUISNIER et Daniel GATE ;
- Membres SUD : Bertrand CUVELIER et Alain MARCHADOUR.

Bernard ELIOT sollicite des remarques concernant la composition de cette commission. En l'absence de remarques, la composition de la commission est validée.

Commission Activités Sociales et Culturelles :

- Jacques FEREOL (CGT) ;
- Membres CGT : Christian CORNUAILLE, Micheline FOUCHE, Nadine PLESSE ;
- Membres SUD : Dominique CHASLE, Christian FOURNIER, François JOUENNE et Jean-Luc PIOGER ;
- Membres CFDT : Franck BEAUMONT, Michel FILLION, Joël MARTIN et Nicole NARAÏNEN ;

Bernard ELIOT sollicite des remarques concernant la composition de cette commission. En l'absence de remarques, la composition de la commission est validée.

Commission Formation professionnelle

- Présidente : Anne KERSALE (SUD) ;
- Membre SUD : Claude BARGAIN ;
- Membres CGT : Claudine CHEFSON et un membre à désigner ;
- Membres CFDT : Jean-Louis BIOU et Christian LEOST.

Bernard ELIOT propose de valider les noms cités et de valider le dernier représentant CGT lors du prochain CE. En l'absence de remarque, la composition de la commission est validée.

Commission Egalité professionnelle

- Présidente : Marie-Pascale SAUPIN (CFDT) ;
- Membre CFDT : Frédéric CHEVREL ;
- Membres CGT : Martine GUENEUGUES et Véronique PAILLET ;
- Membres SUD : Jean-Luc BLANCHARD et Marcelle LE BLOAS.

Bernard ELIOT sollicite des remarques concernant la composition de cette commission. En l'absence de remarque, la composition de la commission est validée.

Commission Logement :

- Président : Daniel GILLARD (CGT) ;
- Membre CGT : Alain CHAZAL ;
- Membres SUD : Christian FOURNIER et Loïc CLEMENT ;
- Membres CFDT : Didier LE DOUARIN et Mireille VIVIER.

Bernard ELIOT sollicite des remarques concernant la composition de cette commission. En l'absence de remarque, la composition de la commission est validée.

Commission Communication :

- Président : Daniel GATE (CGT) ;
- Membre CGT : Guy JOURDEN ;
- Membres SUD : Thierry LELIEVRE et Dominique CHASLE ;
- Membres CFDT : Catherine FREHEL et Nathalie LE HIR ;

Bernard ELIOT sollicite des remarques concernant la composition de cette commission. En l'absence de remarques, la composition de la commission est validée.

Commission temporaire CHSCT :

- Président : Bernard ELIOT (CGT)
- Membre CGT : Guy JOURDEN ;
- Membres SUD : Dominique LESEIGNEUR et Marie SCHOELINCK ;
- Membres CFDT : Gilles BARBIER et Bernard LE MEHAUTE.

Bernard ELIOT précise que cette commission avait été validée lors du dernier CE et sollicite des remarques. En l'absence de remarques, la composition de la commission est validée.

Commission règlement intérieur :

Bernard ELIOT précise que cette commission avait également été validée lors du dernier CE et a débuté ses travaux.

- Son président est Daniel GATE (CGT) ;
- Membre CGT: Daniel GILLARD ;
- Membres SUD : Thierry LELIEVRE et Frédéric LIEVRE ;
- Membres CFDT : Joël BARBU et Franck BEAUMONT.

Bernard ELIOT propose de valider la commission et rappelle qu'un représentant CGT doit être nommé dans la Commission formation professionnelle.

Dominique LESEIGNEUR souhaite attirer l'attention des délégations sur la nécessité d'ajouter rapidement, sur l'agenda collectif, l'établissement d'une commission qui a été omise, à savoir la commission handicap. Cela peut être abordé lors de l'une des interruptions de séance de ce jour ou dans le cadre du Bureau. Sur le sujet du handicap et de l'intégration des handicapés dans l'entreprise, il existe un texte imparfait. En outre, de plus en plus de préoccupations sont communiquées à SUD – et certainement aux autres syndicats – à ce sujet. Cela justifie amplement la création d'une commission spécialisée.

Bernard ELIOT note que, compte tenu des remarques formulées concernant le manque de temps nécessaire à la préparation du CE et à la commission ASC afin de transmettre les documents à temps, une suspension de séance est demandée.

La séance est suspendue de 11 heures 05 à 11 heures 45.

Jacques FEREOL indique que suite à la discussion, le report du point concernant le fonctionnement de la commission ASC au début de l'après midi est demandé afin de clarifier certains points à définir avec le bureau.

Point 5 – Point d’avancement des travaux des commissions provisoires concernant d’une part l’élaboration du Règlement Intérieur du CE et d’autre part la constitution des CHSCT

Concernant le Règlement Intérieur Daniel GATE rapporte la tenue d’une réunion téléphonique entre les membres de la Commission le 5 février – dont le contenu a été validé – suivie d’une réunion avec la Direction au sujet des remarques formulées à propos du contenu du règlement intérieur. Le 20 février, une réunion avec la Direction a traité des moyens pouvant être alloués aux suppléants du CE et au fonctionnement des commissions. La prochaine réunion des membres de la Commission est prévue pour le 26 février. Le règlement intérieur devrait être proposé lors du prochain CE.

Bernard ELIOT relate la tenue d’une réunion de la Commission CHSCT et précise les prérogatives du CE au titre de l’article L236-6 du Code du travail disposant que « *Dans les établissements occupant habituellement cinq cents salariés et plus, le Comité d’Entreprise ou d’Etablissement détermine, en accord avec l’employeur, le nombre des Comités d’Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail qui doivent être constitués, eu égard à la nature, la fréquence et la gravité des risques, aux dimensions et à la répartition des locaux ou groupes de locaux, au nombre des travailleurs occupés dans ces locaux ou groupes de locaux ainsi qu’aux modes d’organisation du travail. Il prend, le cas échéant, les mesures nécessaires à la coordination de l’activité des différents Comités d’Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.*

En cas de désaccord avec l’employeur, le nombre des Comités distincts ainsi que les mesures de coordination sont fixés par l’Inspecteur du Travail. Cette décision est susceptible d’une réclamation devant le Directeur Régional du Travail et de l’Emploi dans les conditions de délai et de procédure fixées à l’article L. 231-5-1. »

Le fonctionnement est également régi par l’accord IRP du 13 juillet 2006 dont l’article 5-2 dispose « *que le cadre d’implantation des CHSCT est de la compétence du CE et qu’il appartient au CE de constituer les CHSCT au niveau des établissements secondaires listés ou d’adapter les dispositions pour tenir compte des spécificités locales.* »

La Commission a initié des réflexions concernant l’implantation des CHSCT et leur base de création dans les unités en tenant compte, pour chacune d’entre elles, de l’étendue géographique, du nombre de salariés, du nombre de sites, du nombre d’établissements de délégués du personnel, des risques, et du, ou des, CHSCT précédent(s). Les organisations syndicales ont été invitées par la Commission à réfléchir à l’implantation des CHSCT, la Commission a émis le souhait d’organiser une réunion au début du mois de mars afin de proposer un projet à la direction avant le CE du 27 mars.

Dans l’attente de cette mise en place, Bernard ELIOT propose une résolution visant à prolonger le mandat des représentants du personnel dans le CHSCT existant sur le périmètre de l’ex-DR pays de la Loire dans la mesure où il expire fin mars.

Bernard ELIOT donne lecture du projet de résolution soumis à l’approbation des élus :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, décident de prolonger le mandat des représentants du CHSCT de l’USC Pays de la Loire, de l’URR Pays de la Loire, de l’AVSC Pays de la Loire, de l’AD Pays de la Loire, du CCEN et de la DR Pays de la Loire jusqu’à la mise en place effective d’un CHSCT dans les établissements de la Direction Territoriale Ouest. »

Guy JOURDEN souligne que la Commission de coordination des CHSCT s’est réunie deux fois seulement, dans les deux DR, au cours des deux ans, au lieu de quatre fois comme cela était prévu. Dans la mesure où la première réunion était consacrée à la mise en place, la coordination n’a pas été opérée. En outre, Guy JOURDEN sollicite la réunion de cette Commission de coordination afin de dresser le bilan de l’activité des CHSCT et des

difficultés rencontrées. Cela offrira à la Commission CHSCT du CE des éclaircissements sur les difficultés de fonctionnement (ex. le périmètre de l'UAT Ouest couvrait 5 régions).

La Présidente répond en premier lieu que les engagements pris seront tenus à l'avenir, quelle que soit la composition déterminée.

En second lieu, une réflexion est en cours afin de répondre à la demande formulée, deux fois, dans chacun des anciens périmètres.

Bernard ELIOT sollicite des remarques sur la prolongation des mandats et propose de soumettre la délibération au vote.

La Présidente procède au vote.

A l'unanimité les élus approuvent la délibération prolongeant les mandats des représentants des CHSCT Pays de Loire jusqu'à la mise en place des CHSCT de la DT Ouest.

Point 6 – Point d'information sur l'avancement des travaux relatifs à la transition des CE ancienne mandature vers le CE nouvelle mandature

Thierry LELIEVRE rapporte qu'aucune concertation n'a eu lieu et que les CE travaillent de façon indépendante dans l'attente de l'épuisement des prestations proposées sur les deux périmètres.

Les opérations devraient être achevées à la fin du mois d'avril. La clôture comptable de l'année 2006 est en cours, l'expert-comptable sera sollicité à ce sujet. L'exercice 2007 a débuté. De façon croissante, le CE Bretagne réalise l'avance de trésorerie pour le compte du CE DT Ouest. Celle-ci sera remboursée puis intégrée dans le reversement.

En termes financiers, dès lors que les activités ne sont pas terminées (linéaires février et avril), il est impossible d'établir un bilan définitif.

Concernant le CE Pays de la Loire, Dominique CHASLE indique que l'expert-comptable a procédé aux investigations mais n'a pas encore rendu ses conclusions. Toutes les écritures de l'année 2006 ont été passées. Le seul élément non finalisé est l'ajustement des subventions ASC et de fonctionnement puisque les chiffres n'ont pas été communiqués. Lorsque ces éléments seront disponibles, l'année 2006 pourra être clôturée. Suite au passage de quelques écritures au titre de 2007, il pourra être procédé à la dévolution.

La Présidente précise qu'une copie de l'information chiffrée est disponible et sera remise en mains propres.

Christian COURNUAILLE ajoute que, dans la perspective de la dévolution des biens, le recensement du patrimoine du CE a été réalisé (mobilier, informatique...). Ces informations sont enregistrées, le patrimoine a été chiffré, les données correspondantes seront communiquées.

Sylvie LE NIR demande la confirmation aux deux CE quant à la clôture des différentes activités à la fin du mois de mai.

Les élus le confirment.

Point 7 – Délibération du CE sur le remboursement des frais de déplacement des membres du CE

Thierry LELIEVRE retrace les remboursements prévalant dans la structure des anciens périmètres des CE. Pour les Pays de la Loire, trois taux de remboursement étaient proposés,

selon la puissance fiscale du véhicule. En Bretagne, le remboursement était forfaitaire (0,28 €/km) afin de simplifier la gestion.

Le mode de fonctionnement de l'entreprise est reproduit. Ainsi, le déplacement est comptabilisé entre le lieu de travail considéré comme lieu de départ (et non le domicile) et la Mabilais, ou tout autre lieu convenu, aller et retour.

De façon pratique, les différents formulaires nécessaires au remboursement ont été, ou seront, envoyés par mail. Quatre formulaires existent et permettent d'opter pour le remboursement des déplacements ou l'avance de frais. La catégorie AEP concerne les activités économiques et professionnelles (budget de fonctionnement) et la catégorie ASC concerne les activités sociales et culturelles. Les formulaires sont distincts car les comptes sont différents.

Les élus n'ayant pas reçu les formulaires peuvent les solliciter auprès de Béatrice.

Ces formulaires doivent être signés manuellement afin d'engager la responsabilité de chaque élu attestant ainsi de la nécessité du déplacement.

Il est proposé de délibérer sur le remboursement des déplacements au taux de 0,28 €/km.

Les déplacements en train ou les locations de véhicules sont remboursés sur la base des frais engagés, dans ce cas, il convient de joindre les originaux des justificatifs à la demande.

Les frais d'hébergement sont pris en charge par le CE lorsqu'ils sont nécessaires. Les remboursements sont opérés sur les mêmes bases et selon les mêmes règles qu'au sein de l'entreprise.

Les déjeuners étant pris à la cantine, ils ne sont pas pris en charge par le CE, les repas du soir sont remboursés dans le cadre du forfait FT.

Enfin, concernant les assurances automobiles pour les personnes se déplaçant avec leur véhicule personnel, un contrat existe avec la MACIF, les coordonnées du véhicule devront être communiquées.

La Présidente procède au vote portant sur la proposition.

A l'unanimité les élus approuvent la proposition portant sur le remboursement des déplacements au taux de 0,28 €/km.

Point 8 – Information sur le rapport trimestriel de l'activité (T4/2006) : périmètres Bretagne et Pays de la Loire

En présence de Philippe MAURICE.

Philippe MAURICE signale qu'il a repris le *pro forma* de la présentation du T3 2006, sachant que pour 2007, un *pro forma* national sera fourni à partir du mois prochain.

Les informations réglementaires et concurrentielles sont fournies par l'ARCEP et présentent l'évolution du parc mobile en métropole au cours du 4^{ème} trimestre 2006. L'augmentation globale est de 3,8 % (3,2 % post-payé et 4,7 % prépayé). Les MVNO, dont l'ARCEP souhaite accroître la part de marché, augmentent également et leur part de marché, en progression notable, est de 2,79 %, cela correspond à une progression de plus de 1 % par trimestre. Le nombre de MVNO augmente constamment et la grande distribution a intégré les opérateurs virtuels. Il convient de noter que la pénétration dans l'Ouest est inférieure au niveau national, certainement en raison de facteurs culturels, mais le décalage, supérieur à 20 %, est très important.

La Présidente ajoute que la moyenne européenne de taux de pénétration a dépassé les 100 %.

Philippe MAURICE précise que la moyenne française est de 81 % et que celles des zones Bretagne et Pays de la Loire sont respectivement de 61 et 66 %. Cela signifie que des efforts sont nécessaires afin d'amplifier la pénétration dans l'Ouest.

Une grande partie des Bretons et des Ligériens font preuve d'un certain recul vis-à-vis de l'intégration des nouvelles technologies. Ce retard sera certainement rattrapé, à l'instar de la nette progression constatée dans le domaine du haut-débit depuis deux ans alors que, précédemment, il accusait également un retard par rapport aux autres régions françaises.

L'aspect réglementaire suivant concerne les offres Wimax qui avaient fait l'objet d'un important appel d'offres au printemps 2006, dont les résultats ont été connus en juillet. Les sociétés se sont préparées à lancer les offres au cours du second semestre 2006. Les deux sociétés retenues par l'ARCEP sont la Société du Haut Débit (SFR et Neuf Cegetel) – ayant annoncé l'ouverture de Wimax sur une dizaine de sites en Ile-de-France au cours du premier trimestre 2007 – et HDDR, Haut Débit Radio Régional (TDF, collectivités et Axion), qui lancera Wimax dans le Loiret, sur une dizaine de sites également, dès janvier 2007.

Après avoir évalué l'existence de candidats pour une quatrième licence UMTS, l'ARCEP a décidé très récemment de proposer au ministre de lancer un appel à candidatures formel pour la quatrième licence 3G. Il revient désormais au ministre de définir les modalités de lancement de l'appel à candidatures.

L'ARCEP étudie également les numéros surtaxés de téléphonie fixe, considérant que la compréhension de la tarification réelle des numéros 08 est complexe pour les consommateurs.

Enfin, d'un point de vue régional, le Conseil Régional de Bretagne a lancé son plan Bretagne 2.0 afin de promouvoir le haut débit et le très haut débit (FTTH).

Les concurrents principaux sont Neuf Cegetel et SFR.

Neuf Cegetel a procédé à l'acquisition de AOL France et s'est particularisé avec le lancement de l'offre « Easy Neuf » il s'agit d'une box (modem routeur) sur laquelle s'adaptent un écran et un clavier, devenant ainsi un PC. Cette offre s'adresse aux clients non équipés d'ordinateur. Neuf Cegetel a annoncé sa décision de se diriger vers la production des contenus – ce que France Télécom a également fait savoir au travers d'une filiale dès 2006 – et a lancé un service de VOD (Vidéo à la demande) au cours du dernier trimestre de 2006. La VOD figure désormais dans toutes les offres. France Télécom maintient son avance avec l'offre lancée dès l'origine avec « Ma ligne TV » devenue « Orange TV » depuis juin 2006.

SFR, devenu futur fournisseur d'accès à Internet suite au rachat de Tele2 France, a récupéré 3 millions de clients fixes et 300 000 clients ADSL, dans le cadre d'une volonté de s'orienter vers une stratégie d'opérateur intégré et de proposer des offres multiplay (associant mobile et fixe). SFR est devenu majoritaire dans le capital de Neuf Cegetel (41 %) et a lancé une nouvelle offre de convergence, uniquement tarifaire et non technologique – contrairement à l'offre Unik de France Télécom – : « Happy Zone » offrant la possibilité à un client, à l'intérieur de sa cellule, de bénéficier de l'illimité vers les fixes. Cela ressemble à l'offre Unik mais concerne uniquement la tarification et ne comprend pas l'accès, au travers de la box, aux services dont pourront disposer les clients Unik, qui permet en outre de bénéficier d'une meilleure couverture au domicile du fait de la connexion à la Livebox. L'offre SFR « Happy Zone » utilise le GSM.

Free lance la voix sur wifi et avait annoncé son intention d'orienter sa stratégie vers la FTTH (fibre vers le domicile), à Paris, en procédant au rachat de Citéfibre, l'opérateur parisien spécialisé dans ce domaine.

La VOD se généralise, Alice, Club Internet et Noos Numéricâble ont annoncé ou annonceront leur offre pour 2007.

Les nouveaux opérateurs virtuels mobiles se situent en particulier dans la grande distribution depuis le troisième et le quatrième trimestre 2006. Auchan a lancé A-Mobile le 16 octobre, sur le réseau SFR, Carrefour a lancé son offre en novembre sur le réseau Orange et Leclerc a annoncé une offre MVNO pour 2007 – mais n'a pas encore choisi son réseau support – et s'est lancé dans le portail musique avec le site « musicetmoi.com » permettant aux clients d'écouter et de télécharger de la musique. La grande distribution adopte donc une stratégie orientée vers les offres multiplay et vers la production et la vente de contenu.

Apple constitue un élément nouveau se limitant actuellement à une annonce manifestant son intention de proposer une offre MVNO en 2007. La société a également annoncé un terminal simple, i-phone, il sera testé prochainement dans le centre de test client de France Télécom. Il s'agit d'un terminal à touches tactiles se disant, à l'instar des productions antérieures d'Apple, ergonomiquement très simple d'accès. Il a été lancé aux Etats-Unis, son prix est encore élevé et il est lié à des engagements d'une durée assez longue (600 \$, 2 ans d'engagement). Sa mise en œuvre n'est annoncée par aucun des opérateurs présents en France pour 2007.

Le lancement de la Darty Box le 16 octobre 2007 doit également être mentionné, l'engagement porte davantage sur le service que sur l'offre elle-même, Darty utilisant son savoir-faire et son image de marque en la matière (SAV, installation).

La Présidente observe que de nouveaux opérateurs ferment (TF1, Bouygues, MVNO). Des ajustements permanents sont donc réalisés en termes d'apparitions et de disparitions sur ces nouveaux marchés.

Philippe MAURICE aborde les résultats France pour lesquels les chiffres présentés ne sont pas définitifs, ils ont été arrondis, mais permettent de situer le territoire Bretagne et Pays de la Loire Ouest par rapport aux données nationales.

France Télécom enregistre en France 3,5 millions de Livebox, 6 millions de clients équipés ADSL, 2 millions de clients VoIP, 600 000 clients Orange TV, 20 millions de clients Mobile dont 3,5 millions de clients haut débit mobile et 50 000 clients Unik. Dans ce contexte, France Télécom est le premier opérateur en box, le premier opérateur ADSL, le premier opérateur VoIP cela est nouveau alors que Free avait été le premier opérateur à intégrer ce service dans son offre. France Télécom est également le premier opérateur de télévision, ainsi que le premier opérateur mobile, cela reste inchangé.

L'année 2006 a été décisive en matière de positionnement dans le domaine de l'Internet et des offres multiplay, par rapport aux concurrents qui avaient lancé leurs offres précédemment.

Les chiffres concernant le nombre de clients Unik peuvent paraître faibles, toutefois, cette offre de convergence a été lancée le 6 octobre et l'objectif a été atteint, l'ambition pour 2007 est beaucoup plus importante. Cette offre est symbolique puisqu'il s'agit de la première offre de convergence fixe-mobile-internet. Elle permettra de bâtir la stratégie d'opérateur intégré annoncée par le plan NExT depuis environ 18 mois.

Daniel GATE demande si les chiffres concernant Unik représentent les clients ayant opté pour l'option Unik Orange.

Philippe MAURICE le confirme et ajoute que le nombre de terminaux ne présente pas d'intérêt dans la mesure où ce chiffre indique seulement la possibilité, pour les personnes

disposant de terminaux, de choisir l'option. La valeur intéressante est le nombre de clients ayant activé la possibilité de bénéficier l'offre de convergence.

L'Ouest représente environ 10,5 % du parc national. 350 000 Livebox y sont recensées ce qui représente un positionnement adéquat par rapport au niveau national ainsi que celui des connexions ADSL (635 000 clients). En matière de VoIP, le chiffre de 193 000 est légèrement en retrait par rapport à 10,5 %. Le nombre de clients Orange TV est bien inférieur à la situation nationale, non seulement en termes de proportion mais également en matière de pénétration. La possibilité de dépasser largement ce chiffre existe. Les clients mobile correspondent au niveau de la région, le nombre de clients haut débit mobile est légèrement inférieur mais proche de la proportion de référence, cela est également le cas de Unik, des efforts devront être réalisés afin de rattraper ce retard. Les ventes dans ce domaine ont été dynamisées dès le mois de janvier par les deux agences de distribution.

De façon plus détaillée, unité par unité, pour l'AVSC Ouest Atlantique, l'observation des KPI (indicateurs prioritaires), montre que, pour la première fois, au cours du quatrième trimestre, tous les objectifs concernant le domaine professionnel ont été atteints. Cela constitue un sujet de satisfaction. Toutefois, la comparaison des indicateurs de l'AVSC et des indicateurs nationaux montre que l'AVSC est en retrait dans certains domaines. Le rang atteint (9^{ème}, 8^{ème}) ne positionne pas l'AVSC parmi les premières, ainsi, les efforts doivent être poursuivis.

Dans le domaine résidentiel, pour la première fois, certains indicateurs ont été atteints, notamment la TV Orange dont les résultats sont légèrement supérieurs au niveau national. Cela constitue un sujet de satisfaction pour les vendeurs qui, s'étant formés dans ce domaine, ont totalement intégré cette offre et se la sont appropriée. Les indicateurs majeurs positionnent l'AVSC proche du niveau national même si le rang (7^{ème}, 8^{ème} ou 11^{ème}) peut être nettement amélioré. L'élément pour lequel les objectifs n'ont pas été atteints est la VoIP. Le décalage est très important (84 % par rapport à 91 % au niveau national). Cela explique également l'écart constaté en termes de nombre de clients par rapport aux résultats nationaux. Un progrès doit être réalisé dans ce domaine au cours du premier trimestre 2007. Les contrats de service, associés aux offres multiplay, sont en retrait par rapport à la situation nationale (57 % contre 93 %). En outre, dans le domaine de la facture sur le net, alors que les résultats de l'AVSC au T3 étaient excellents, puisque l'AVSC se situait au premier rang, les résultats du quatrième trimestre sont totalement en rupture. En effet, l'AVSC se situe au 10^{ème} rang. Cela montre que toutes les actions doivent être envisagées dans la durée et que les indicateurs et les méthodes managériales doivent être maintenus afin de conserver le niveau d'excellence atteint.

Guy JOURDEN demande s'il existe une explication à ce recul.

Philippe MAURICE répond qu'il s'agit des challenges et des indicateurs différents. Durant le quatrième trimestre, la pression managériale a porté sur d'autres indicateurs qui n'étaient pas tenus, tels que Orange TV. Cela permet de saluer les bons résultats obtenus sur cette offre représentant un intérêt majeur pour France Télécom (multiplay).

Daniel GATE propose des explications complémentaires. L'objectif du troisième trimestre concernant la facture sur le net avait été réalisé par le proactif Nantes qui n'existait plus au quatrième trimestre, ainsi, le nombre de factures sur le net a diminué. Concernant la TV Orange, Daniel GATE rappelle que les résultats sont imputables partiellement aux forces étudiantes auxquelles l'AVSC a recours ainsi qu'à la Taskforce nationale donnée à toutes les AVSC de France afin de rattraper les objectifs, ce qui n'aurait pas été possible sans ce soutien.

Philippe MAURICE remarque que ces forces font partie de la force de travail et qu'il est par conséquent normal de les utiliser afin de positionner France Télécom par rapport aux concurrents qui exercent une énorme pression dans les domaines Orange TV ou multiplay.

Les résultats des agences de distribution révèlent que le niveau atteint par l'AD Bretagne au quatrième trimestre inférieur au niveau national. Cela est le cas pour Unik (122 % par rapport à 123 % au niveau national) et pour Orange TV. Il existe également un décalage par rapport à l'AD Pays de la Loire sur certains produits. Il est donc important, dans le cadre des bonnes pratiques, d'envisager des échanges entre les deux agences de distribution afin de bénéficier des astuces ou des argumentaires des uns et des autres. L'agence de distribution de Bretagne a néanmoins atteint ses objectifs en octobre .

L'AD Pays de la Loire, qui avait réalisé de mauvais résultats au troisième trimestre pour Unik, a considérablement dynamisé ses ventes les deux mois suivants. Cela témoigne d'une véritable motivation des vendeurs de l'AD boutique, manifestée par des résultats tangibles : 146 % d'atteinte des résultats pour Unik. Philippe MAURICE souhaite le maintien de cet excellent résultat au cours de l'année 2007.

Le KPI Valo, représentant le placement des produits et services prioritaires est peut-être le KPI majeur, son niveau est de 110 % au niveau national et de 109 % pour l'AD Bretagne, il est supérieur pour l'AD Pays de la Loire.

Jean-Marc CHIRON souhaite connaître la différence entre l'AD Bretagne et l'AD Pays de la Loire sur UNIK.

Philippe MAURICE précise que l'AD Pays de la Loire bénéficie, en poids absolu, d'un nombre supérieur de clients. Dans la mesure où l'évaluation est réalisée en termes relatifs, l'explication réside dans le fait qu'un véritable accent a été placé sur cette offre en veillant à la bonne connaissance du produit par les vendeurs, à l'appropriation de la stratégie de France Télécom concernant cette offre convergente, gage de réussite pour 2007 et 2008. Après un bon début, à l'AD Bretagne, un tassement a été constaté, notamment en décembre. Au contraire, l'AD Pays de la Loire avait connu des débuts plus difficiles, ensuite l'appropriation supérieure par les vendeurs de l'importance de cette offre s'est traduite par de meilleurs résultats. La raison est managériale dans la mesure où il s'agit de rappeler la stratégie d'opérateur intégré, l'importance de l'offre et de veiller à la compréhension par les vendeurs du bénéfice supplémentaire significatif apporté par cette offre aux clients, en termes de convergence et de produit. En tout étant de cause, rien n'étant acquis, le positionnement des ventes des deux AD au cours du premier trimestre 2007 sera étudié attentivement.

Bernard ELIOT s'enquiert d'éventuels retours de satisfaction de la part des premiers clients Unik.

Philippe MAURICE précise en premier lieu que, de façon globale, en termes de retours de satisfaction, les deux AD se situent à un niveau supérieur à l'objectif de QRCD, elles ont atteint 88 % (tous produits confondus) pour un objectif de 86 %. Les clients sont satisfaits de l'accueil et des différents services (fixe, mobile, Internet).

S'agissant des offres Unik, le nombre de clients n'est pas suffisant pour tirer des enseignements définitifs des retours de satisfaction obtenus. L'utilisation du parc est satisfaisante. Cela n'était pas nécessairement le cas au cours des trois premières semaines de mise en service. Les clients ont exprimé des problèmes concernant l'information dans la mesure où l'offre leur semblait complexe. Il était nécessaire de préciser dans quelles situations cette offre permettrait d'obtenir une meilleure qualité de service. L'argumentaire a été construit progressivement. A ce titre, il s'est avéré bénéfique de disposer à la fois d'unités internes à la Direction Territoriale et du Centre de Test Client national. Les premiers

retours structurés obtenus au moyen du *process* Ligne Verte (*Green Line*) ont permis quotidiennement aux différents acteurs (AVSC, UAD, Mobistore) de prendre connaissance du ressenti des clients. Il a ainsi été possible d'adapter l'argumentaire, c'est-à-dire le mode d'explication permettant de décrire Unik aux clients par rapport aux offres concurrentes (Happy Zone). Les arguments sont désormais solides, ils sont de mieux en mieux entendus et compris par les clients et permettront de bâtir une stratégie de convergence adéquate en 2007. Les premiers retours clients sont très satisfaisants.

La qualité de satisfaction client (IMSC) de l'Agence Entreprises Ouest Atlantique du dernier trimestre 2006 est supérieure à l'objectif (35,8 % IMSC excellence globale pour un objectif de 34,5 %). Ce résultat est très satisfaisant dans la mesure où le début de l'année avait révélé des difficultés en termes de qualité de service et de satisfaction client.

La Présidente ajoute que l'observation de la qualité pour le grand public retourne des résultats « satisfaits – très satisfaits », alors que sur le marché entreprises, seuls sont retournés les clients « très satisfaits », cela explique pourquoi les pourcentages sont différents.

Philippe MAURICE observe que ce type de réponse est légitime dans la mesure où les personnes hésitent parfois à répondre « très satisfait » lors d'une évaluation. Il est ainsi difficile d'obtenir des taux importants, dans ce contexte, 35,8 % constituent un excellent résultat.

Concernant le chiffre d'affaire signé (CAS) et le chiffre d'affaires (CA), le ratio R/O révèle d'excellents résultats au quatrième trimestre 2006 pour l'Agence Entreprise qui se situe au quatrième rang en CAS total avec un R/O de 114 %. Ce résultat se répartit de façon homogène entre les subdivisions du CAS (stratégique, valeur et fondamental) et sur le CAS des grands comptes.

Le CA relatif aux ventes en propre (VLG) et le CA délégué se situent à 102 %. Ce résultat est bon, notamment comparé aux chiffres constatés au troisième trimestre 2006, le CA délégué enregistré alors un retrait.

En termes de qualité de service UI, sur le marché Entreprise, les résultats sont bons, tous les objectifs sont atteints. Le taux de respect de la date contractuelle pour l'entreprise (TRDC E) est de 96 % pour les Pays de la Loire et de 92,2 % pour la Bretagne, les deux se situent au-delà de l'objectif de 92 %. Le taux de respect de la garantie de temps de rétablissement (TRGTR) se situe à 86,2 % pour les Pays de la Loire et 84,9 % pour la Bretagne, 84,9 % étant l'objectif.

Sur le marché grand public, des difficultés supérieures ont été constatées, notamment du fait des intempéries (coups de vent). Les résultats en SINA sont bons, l'objectif a été respecté (5,4 pour Pays de la Loire et 5,6 pour la Bretagne). 4,8 % des signalisations concernent des abonnés disposant d'une ligne depuis moins de 30 jours. En revanche, en matière de TRGTR grand public, les objectifs n'ont été atteints ni dans les Pays de la Loire (56,1 % pour 68 %) ni en Bretagne (55,1 % pour 64 %).

Guy JOURDEN note que ces chiffres étant globaux, ils ne reflètent pas nécessairement la situation catastrophique de certaines zones, celle de Guingamp par exemple, où il n'est pas rare que les abonnés restent en panne durant trois semaines à un mois. Cela est inadmissible. Les municipalités interviendront à ce sujet car la situation est anormale. Le réseau se dégrade depuis des années, sans intervention, alors que les salariés font l'objet d'accusations portant sur la mauvaise qualité de leur travail pendant des années. Guy JOURDEN témoigne du fait que les investissements ont été insuffisants, uniquement curatifs, et considère anormal d'attribuer la responsabilité aux salariés qui sont seulement cinq pour un vaste secteur. Cela fera l'objet d'une dénonciation car la situation requiert une intervention.

Philippe MAURICE répond que les données citées ne correspondent pas aux chiffres macroscopiques et statistiques fournis. Des SAV de trois semaines n'ont en aucun cas été rapportés. Néanmoins Philippe MAURICE ne conteste pas les informations mais considère qu'elles doivent être rapportées à la totalité des signalisations effectuées. En Pays de la Loire comme en Bretagne, malgré les difficultés, ces durées de SAV n'ont jamais été constatées. Elles existent peut-être au cas par cas.

Chantal CUISNIER confirme que le nombre de signalisations a augmenté de 10 % entre 2005 et 2006 ce qui atteste d'une dégradation du réseau.

La Présidente observe que des circonstances particulières se sont accumulées en fin d'année. En réponse à la question portant sur les investissements curatifs et préventifs, elle précise que des opérations préventives sont engagées sur le réseau dès le premier trimestre 2007. Le ratio d'investissement sur le chiffre d'affaires est en croissance et non en décroissance comme cela a été indiqué dans les déclarations préalables.

Guy JOURDEN sollicite des informations concernant la FIR (Force d'Intervention Rapide) dont la fonction est d'intervenir durant des épisodes climatiques particuliers. Les entreprises sous-traitantes concernées opèrent constamment en mode FIR. S'il est compréhensible que de telles interventions se déroulent de façon épisodique, une intervention annuelle sous cette forme témoigne d'un manque de personnel dédié à l'entretien des réseaux France Télécom.

La Présidente distingue la sous-traitance de l'entraide.

Guy JOURDEN recommande des embauches au sein de la Direction Régionale de Bretagne.

Jean-Marc CHIRON mentionne l'existence de 16 000 réclamations sur l'AD Pays de la Loire qui, suite à un « écrémage », ont été réduites à 6 ou 7 000 au mois de février. Il souhaite en connaître la raison, dans la mesure où les réclamations non traitées donneront lieu à des visites des clients dans les accueils. Il souhaite savoir ce qu'il conviendra de répondre aux clients, quelle est la politique de France Télécom au sujet de cet « écrémage » généralement ignoré mais réel et ce qu'il advient des 11 000 clients ayant formulé des réclamations auxquelles aucune réponse n'a été apportée.

Philippe MAURICE précise que les réponses ont été données dans la mesure où les réclamations sont souvent traitées par l'AVSC ou par les unités d'interventions. Les réclamations accumulées ne reflétaient pas la réalité de la situation. L'AVSC est désormais organisée afin de se trouver en ligne avec les flux d'entrée des nouvelles réclamations servies sous 30 jours selon les indicateurs observés. Le niveau des flux dits en escalade (cellule SVP Home) dont la DR Bretagne avait eu connaissance, est revenu, depuis la fin de 2006, à deux jours de délai d'appel aux clients en difficulté. Si les clients se présentent en accueil, il existe désormais une estimation très fidèle des délais de traitement des dossiers. Le traitement des difficultés sera amélioré grâce aux processus transverses. Il existe une amélioration des performances même si les stocks importants accumulés en 2006 occasionnent toujours des difficultés et devront progressivement être diminués durant l'année 2007.

Dominique LESEIGNEUR rappelle les débats ayant eu lieu dans le cadre des CE au sujet des réclamations disparues, afin d'assurer la continuité des discussions à ce sujet. Au sein de l'AVSC, cette opération avait été intitulée « Massive attaque No.1 et No.2 ». Dominique LESEIGNEUR espère une information rapide au sujet du traitement des réclamations clients, de la part des dirigeants actuels de l'AVSC. Des interventions avaient eu lieu dans le cadre du CE au sujet de l'innovation en termes de relation client de la part de l'entreprise,

consistant à mentir aux abonnés, sous la forme de l'envoi d'un courrier leur indiquant que leur réclamation écrite avait été égarée. Cela était faux. Le but de ces opérations consistait à diminuer de façon artificielle le nombre de réclamations en instance. Cela n'avait pas été démenti, mais au contraire justifié par le Directeur Régional de l'époque et son Directeur d'AVS, pour des raisons d'apurement des statistiques. Cela mérite d'être souligné nouvellement dans la mesure où les statistiques recouvrent des pratiques commerciales qui ne sont pas toujours reluisantes et que les représentants du personnel ne sauraient en aucun cas partager.

La Présidente apporte un complément d'information en considérant que le traitement des réclamations consiste à comprendre pourquoi leur nombre augmente et à traiter les réclamations en cours. Dans ce domaine, les études réalisées ont montré que 30 % des réclamations supérieures à 30 jours correspondaient à de nouveaux abonnés et avaient été traitées par les UI. Lorsque dans ce cas, une réponse était renvoyée au client, celui-ci n'en comprenait pas la raison, trente jours après avoir obtenu satisfaction. L'apurement de cette partie explique la raison pour laquelle les chiffres diminuent. La Présidente reconnaît toutefois que la situation actuelle en matière de traitement des réclamations n'est pas en ligne avec le service devant être apporté aux clients. Un plan d'action est en cours, la première préoccupation est le dimensionnement par rapport aux flux, il est insuffisant, les stocks sont également traités.

Guy JOURDEN remarque qu'il existe un manque d'information entre les services de France Télécom puisque l'UI devrait communiquer avec l'AVSC afin de l'informer que les problèmes ont été résolus. Toutefois, il aurait été préférable de sélectionner les réclamations à supprimer et non de procéder à la suppression totale.

La Présidente fait remarquer que seule une partie des réclamations a été supprimée.

Guy JOURDEN rétorque que cela a fait l'objet de l'envoi d'une lettre type aux abonnés.

Philippe MAURICE ajoute que le processus de réclamations est transverse entre les différentes unités, il est essentiel et est maintenu sous surveillance. L'ensemble des acteurs contribuant à la résolution du dysfonctionnement chez le client est concerné par ce processus. Cela fait l'objet d'un échange d'information.

En termes de qualité de service UAT, l'observation de l'efficacité dans les domaines résidentiel et professionnel montre qu'après avoir rencontré des difficultés durant le troisième trimestre, la situation a été rétablie durant le quatrième trimestre permettant d'atteindre l'objectif sur l'ensemble des chaînes à l'exception du SAUI OK pour lequel les flux sont très faibles.

Les flux des contrats de services sont demeurés bien au-delà de l'objectif. Il s'agit d'un flux prioritaire dans la mesure où les clients disposant de ces services doivent disposer d'un accès rapide aux conseillers. Les résultats du trimestre dans ce domaine se sont situés entre 85 et 90 %.

En termes de flux professionnels, l'objectif est atteint depuis le mois d'octobre. Des difficultés supérieures ont été rencontrées dans le domaine résidentiel. Cependant, le QSAV montre qu'il n'existe pas nécessairement de corrélation entre la rapidité de prise d'appel des téléconseillers et la satisfaction des clients. En effet, malgré des efficacités légèrement inférieures à l'objectif, l'objectif de QSAV a été dépassé pour les résidentiels alors que les professionnels, plus exigeants, établissent que l'objectif n'est pas atteint. Cela devra être pris en compte au cours des premier et second trimestres 2007 en vue d'une rectification de la qualité de service représentant une ambition et une priorité majeures pour l'entreprise.

Les autres tableaux figurant dans la présentation proviennent de l'ARCEP et présentent la situation prévalant au début du mois de février.

Point 9 – Présentation de la déclinaison au périmètre de la DT Ouest de la documentation économique initiale de l'UES (partie FTSA)

La Présidente rappelle que les documents relatifs à FTSA et Opérations France ont été remis lors de la dernière réunion et invite les élus à formuler des questions dans la mesure où il n'est pas nécessairement utile de réaliser une présentation sur ces sujets.

François PRENEAU rappelle des entretiens préalables avec la Présidente au sujet de la prise en charge des PDE signés par la DT Ouest. La lecture du document ne permet pas de déterminer clairement qui est chargé du suivi des PDE. En outre, il attire l'attention de la Présidente sur le fait qu'une unité n'appartenant pas à la DT, l'USEI de Nantes, estimant que le PDE est inadéquat, ne l'applique plus.

La Présidente fait savoir qu'elle répondra à cette question au prochain CE et indique qu'une réflexion globale est en cours au sujet du PDE.

Thierry LELIEVRE souhaiterait disposer d'une cartographie plus précise en termes de salariés présentant, pour chaque ville, le nombre de salariés répartis par entité, afin de disposer d'une vision globale du périmètre étendu jusqu'à Bourges et Caen.

Mario PETRICOLA souligne que de telles cartes ont été communiquées à l'occasion de la gestion prévisionnelle sur le bassin emploi, elles seront transmises.

Thierry LELIEVRE précise qu'il souhaiterait disposer des détails par unité.

Mario PETRICOLA spécifie que la gestion prévisionnelle pratiquée sur le territoire de la direction territoriale est opérée par filière de métiers. La cartographie à laquelle il est fait référence est opérationnelle.

Thierry LELIEVRE affirme que ce document permet de constater en fin d'année la cartographie instantanée de la localisation géographique des salariés du périmètre de la direction territoriale par unité.

Guy JOURDEN appuie cette demande au nom de la Commission CHSCT dans la mesure où il lui est également nécessaire de connaître le nombre de salarié par ville et par établissement.

Mario PETRICOLA considérera cette demande et déterminera quels documents peuvent être transmis en réponse.

Guy JOURDEN ajoute que les chiffres pourraient également inclure le nombre de CFC global et par unité.

Mario PETRICOLA indique que dès lors que les personnes se trouvent en CFC, elles sont regroupées dans des Entités de Gestion Spécifiques et ne sont plus gérées par l'unité. Les chiffres sont donc globaux et ne peuvent être ventilés.

Guy JOURDEN remarque que cette répartition existe dans le cadre des élections.

Mario PETRICOLA répond qu'aucun suivi des personnes n'est réalisé suite aux élections. Les données fournies pour les élections seront communiquées.

Joël BARBU fait référence aux *slides* 16, 17, 18 et 19 de la présentation et demande avec quels moyens et quelles ressources il est envisagé de mettre en œuvre les priorités 2007. Le retour à une qualité de service satisfaisante est un objectif relativement ambitieux du point

de vue de Joël BARBU, compte tenu du manque de moyens constaté dans le domaine de la maintenance du réseau au cours des dix dernières années. Il convient de développer le contenu de ces priorités.

Philippe MAURICE précise que les priorités présentées reprennent le triptyque présenté par Opérations France comme étant prioritaire pour 2007 et suivant lequel l'ensemble des actions seront déclinées, à l'intérieur des unités comme de façon transverse. L'accent est placé sur la qualité de service dans la mesure où le redressement est insuffisant. Ainsi, l'ensemble des unités opérationnelles disposeront d'indicateurs portant sur la qualité de service et de plans d'actions associés.

Le programme « Nouvelles Frontières » vise à explorer de nouveaux territoires, cela comprend la convergence. Les offres de ventes d'Unik doivent être dynamisées dans l'Ouest et les futures offres doivent être déclinées : Net et mobile (permettant l'acquisition de données au moyen de la connexion par mobile *via* la Livebox) ; et au cours du second trimestre, une offre majeure reposant sur une nouvelle gamme de Livebox (permettant incidemment de résoudre les problèmes de parafoudre) offrant de nouveaux services et la gestion du multimédia à l'intérieur du domicile *via* la Livebox devenant la passerelle vers l'ensemble des équipements multimédias : Home Network Management (gestion de réseau domestique). Ces éléments font partie de la stratégie annoncée depuis deux ans consistant à envisager la fonction d'opérateur de façon intégrée (fixe-mobile-Internet) permettant l'accès à la même information quel que soit le réseau (GSM, 3G, Livebox...). En outre, il s'agit de devenir opérateur, au domicile du client, de l'ensemble des équipements audiovisuels. De nombreux constructeurs s'engagent dans cette voie (Philips, Sony...), France Télécom souhaite se positionner afin d'offrir, au-delà des accès au réseau, l'accès à un monde partagé au sein du domicile.

Guy JOURDEN, en référence à Easy Neuf, demande si France Télécom envisage de proposer un terminal multimédia, si possible sous forme d'abonnement. Les syndicats ont à plusieurs reprises émis le souhait de voir construire un tel équipement dans la mesure où tous les foyers ne sont pas équipés de micro-ordinateur privant un certain nombre d'abonnés de l'accès aux technologies modernes.

Philippe MAURICE n'est pas en mesure d'apporter une réponse précise concernant une offre susceptible d'être lancée en concurrence à Easy Neuf. En revanche, il est prévu d'enrichir la Livebox de façon étonnante. Elle pourra être équipée d'écrans permettant l'accès simple à des services de transfert de données sans l'intermédiaire du micro-ordinateur. Cela est une réponse partielle et n'est pas destiné à répondre à l'offre Easy Neuf.

Dans le prolongement de la question formulée par Joël BARBU, Frédéric LIEVRE demande comment il est envisagé de gérer les priorités présentées alors que 22 000 départs anticipés sont prévus sur la période.

Philippe MAURICE considère que ce débat doit avoir lieu hors du cadre de cet exposé.

Frédéric LIEVRE ajoute que la réalité financière n'est pas conforme à la nature des objectifs.

La Présidente précise que les 22 000 départs sont prévus sur trois ans et qu'un progrès considérable a été réalisé en 2006. Elle convient du fait qu'il ne sera pas possible de réaliser, suite aux 22 000 départs, les mêmes activités que celles qui sont effectuées actuellement. Une réflexion est en cours au sein de l'entreprise afin d'envisager des modalités d'action différentes. Pour autant, les objectifs fixés en termes de qualité de service sont compatibles avec les moyens que l'entreprise fournira afin de les tenir.

Franck BESNARD remarque que dans le cadre des priorités, le marché grand public est essentiellement mentionné et s'interroge sur l'existence éventuelle de priorités concernant le marché Entreprise.

La Présidente confirme que la problématique d'intégration de la convergence des offres multiplay s'applique également au marché Entreprise. Le marché décrit dans la présentation est effectivement davantage le marché grand public, cela ne signifie pas l'absence d'ambitions sur le marché Entreprise, au contraire. La première ambition est de développer, comme sur le marché grand public, de nouveaux usages susceptibles de compenser les pertes de revenu constatées sur la voix. Les taux de pénétration de VoIP sont plus importants sur le marché Entreprise que sur le marché grand public.

Philippe MAURICE confirme que les éléments figurant dans la présentation sont communs aux deux marchés, seuls les exemples cités faisaient plus spécifiquement référence au marché grand public. Les offres de convergence ont été débutées en entreprise depuis longtemps (Business Everywhere). En outre, à l'intérieur du chiffre d'affaires de l'entreprise, des changements profonds sont prévus entre 2005 et 2008 dans la pondération et la structuration des offres (data, voix fixe et offres convergentes). Cela conduit à un progrès en matière d'offres convergentes et d'offres complexes en entreprise ainsi que sur l'audit, le conseil et l'accompagnement afin d'élaborer la meilleure solution intégrée, convergente, correspondant à leurs besoins. Ainsi, l'entreprise ne se limite pas à son catalogue produits/services mais, au moyen du consulting et de l'audit, vise à procurer aux clients une entière satisfaction sous forme d'une offre produits/services d'accompagnement.

Les axes, communs entre les deux marchés, sont déclinés différemment. En outre, l'offre grand public bénéficie largement du marché Entreprise sur lequel certaines offres sont lancées puis sont ultérieurement adaptées au marché grand public. Il existe une porosité d'usage et de comportement. Plus le nombre d'offres convergentes sera important dans les entreprises, plus la compréhension sera aisée de la part du grand public lorsque des offres similaires lui seront proposées.

Philippe MAURICE insiste également sur l'évolution de la relation avec les clients, présentée en page 17. Il s'agit de se transposer dans la situation du client auquel d'autres offres que celles d'Orange sont proposées et développant des habitudes en matière de modes de contacts lors de l'achat d'un bien ou d'un service, ou en cas de dépannage (contact physique, téléphonique, Internet...). De cette façon, le client impose le parcours et une adaptation à ses comportements au cours des différentes étapes : information, achat, installation, utilisation et SAV par la mise à disposition des meilleurs points de contact (virtuels et physiques).

Cela induit le passage progressif vers un mix entre les canaux de vente et les produits. Les stratégies de commercialisation d'un produit ne seront plus nécessairement identiques suivant les différents canaux (boutique, téléphone, web).

En termes d'efficacité, il s'agit de placer l'accent sur les processus transverses. Il est nécessaire de parvenir à une homogénéité des processus entre les différents métiers du point de vue national. La Direction métier oriente et détermine avec précision l'ensemble des processus. Au niveau territorial il est possible d'étudier, avec les acteurs transverses, le *process* et les interfaces et de fournir la visibilité sur tous les indicateurs à l'ensemble des unités opérationnelles afin de disposer solidairement d'une vision client et non seulement unitaire, cela sera réalisé. Cet objectif sera partagé entre les acteurs de la direction territoriale.

La ligne de conduite du programme ACT sera poursuivie dans le cadre d'un travail en commun et de la solidarité. Il ne s'agit pas d'entraide, mais de travailler ensemble en connaissant mieux son action dans le cadre d'un *process* transverse afin d'en valoriser l'ensemble des acteurs en vue de l'efficacité et de la performance de la coopération entre les acteurs d'un *process* transverse.

Christian COURNUAILLE sollicite des clarifications au sujet du terme « employabilité des collaborateurs ».

Mario PETRICOLA précise que ce terme fait référence à la nécessité, pour tout employeur, de garantir à ses salariés un emploi et la mise à jour de leurs compétences. En fonction des évolutions internes à l'entreprise et de celles du métier, il existe une obligation de former les salariés afin de leur permettre d'occuper les postes de travail au sein de l'entreprise. Le terme n'est peut-être pas très élégant.

Guy JOURDEN considère que le terme véritablement inélégant est « inemployabilité », cependant il est souvent employé.

La séance est suspendue de 13 heures 24 à 14 heures 40.

La Présidente propose de terminer le point 9 de l'ordre du jour.

Daniel GATE constate que le transparent fait mention de « centres d'appels » : il demande ce que recouvre exactement ce vocable.

Philippe MAURICE répond qu'il s'agit là des différents points de contacts téléphoniques d'un client avec France Télécom, à savoir le 10-14, le 39-00 etc.

Daniel GATE est content d'apprendre que le 10-14 est désormais considéré comme un « centre d'appels »...

Philippe MAURICE répète que cette définition est bien celle communément utilisée, c'est-à-dire un appel téléphonique vers un conseiller de France Télécom.

Point 14 – Information sur le bilan sur les suites données aux demandes de congés sabbatiques, de congés pour création d'entreprise et de solidarité internationale (S2/2006) : périmètres Bretagne et Pays de Loire.

Mario PETRICOLA indique que cette information se borne finalement à dresser un constat de ce qui a pu advenir sur 2006 en matière de demandes de congés sabbatiques. En Pays de Loire, deux demandes de congé sabbatique ont été déposées et acceptées ; trois demandes de congé de création d'entreprise ont été déposées et acceptées. En Bretagne, trois demandes de congé sabbatique ont été déposées et acceptées ; deux demandes de congé de création d'entreprise ont été déposées et acceptées.

Point 10 – Evolution du plan schéma directeur des boutiques : Agences Distribution Bretagne et Pays de Loire, information-consultation sur la fermeture de boutiques.

En présence de Yann GUELLAFF et de Patrick LE FOLL.

La Présidente annonce que ce point sera présenté par Yann GUELLAFF, patron de l'Agence Distribution Bretagne, et Patrick LE FOLL, patron de l'Agence Distribution Pays de Loire. Elle rappelle également que les élus sont liés à un devoir de discrétion vis-à-vis des informations qui leur sont fournies. Or il apparaît que sur un certain nombre des sujets évoqués, ce devoir de discrétion a été appliqué de façon beaucoup trop « souple ». Les obligations des élus et le caractère confidentiel des informations délivrées seront donc rappelés sur tous les documents qui seront adressés.

Bernard ELIOT ne comprend pas le sens de ce rappel à l'ordre, sachant que le débat sur la confidentialité des documents a déjà eu lieu. Il avait été alors acté qu'à partir du moment où les éléments fournis ne concernaient pas des données économiques et avaient vocation à

rester à l'intérieur de l'entreprise tout en servant au travail préparatoire des élus, la confidentialité ne semblait pas de mise. *A contrario*, une présentation avait été faite au CE de la DR Bretagne sur les futures implantations de boutiques et les élus avaient parfaitement compris l'importance de ne pas faire en sorte que la concurrence puisse avoir vent de ces informations. Les propos qui s'étaient tenus avaient même été retirés du PV mais tous les points soumis à l'ordre du jour du CE ne sauraient répondre aux mêmes conditions de confidentialité.

La Présidente n'en disconvient pas mais explique que sa remarque portait surtout sur les documents qui sont transmis en amont du CE, avec donc un certain délai de prévenance pour que les élus aient le temps de préparer leurs dossiers. Or quand il s'agit de dossiers sensibles comme celui-là, on aurait certainement pu éviter que ce soit un membre du CE qui téléphone aux employés du site pour leur indiquer que ce dernier allait fermer et ce, alors même que la question n'a pas encore été évoquée en Comité d'Etablissement. Ce genre de pratique sort du cadre de la simple « indiscretion » et ne saurait donc être toléré.

Catherine FREHEL (intervention hors micro inaudible) estime que lorsque des bruits courent sur la fermeture de tel ou tel site comme celui de Chateaubriand, il ne faut pas non plus s'étonner si certaines choses finissent par être dites. Les informations sur le positionnement des boutiques sont, en outre, diffusées au niveau national et sont donc en quelque sorte « publiques ». Quoi qu'il en soit, ce souci légitime de confidentialité ne doit pas s'exercer à sens unique.

La Présidente rejoint Catherine FREHEL sur ce dernier point.

Guy JOURDEN ajoute qu'à partir du moment où les personnes sont concernées par la fermeture d'un service et qu'il s'agit d'un simple projet de France Télécom, les élus sont en droit de prévenir les intéressés. La Direction n'a pas à indiquer que les choses vont se passer de *tel*le façon – par exemple en indiquant que Chateaubriand va fermer – mais de son côté, le CE est parfaitement dans ses prérogatives quand il explique aux salariés que des menaces pèsent sur le site en question.

Dominique LESEIGNEUR abonde dans ce sens et considère qu'il ne faudrait pas non plus tout mélanger. Certaines informations ont effectivement un caractère hautement stratégique pour l'entreprise (données financières, secrets de fabrication etc.) mais pour ce qui est des documents qui sont soumis aux élus sur l'organisation interne de l'entreprise, les représentants du personnel n'ont pas d'autre solution que d'aller sur le terrain au contact de leurs collègues pour échanger avec eux sur ce que l'entreprise aurait éventuellement l'intention de mettre en œuvre.

Avant de passer au point proprement dit de l'ordre du jour, la Présidente rappelle que l'usage du conditionnel devra valoir pour toutes les parties autour de la table. On peut également supposer que les convictions exprimées à l'instant devaient déjà avoir cours auparavant. La Présidente assure qu'elle saura en tenir compte pour la bonne marche de l'entreprise. Elle précise également qu'elle avait parlé non pas de « confidentialité » mais de « discrétion ». Quant aux problématiques de secrets de fabrication, elles n'ont pas vraiment cours dans cette instance.

Yann GUELLAFF présente ensuite les grandes lignes du projet, qui intègre trois parties : le plan schéma directeur de l'agence distribution proprement dite, un zoom sur les boutiques et les projets immobiliers à court terme.

La page 4 du document vient, tout d'abord, définir l'indice Codata, bien connu du monde de la distribution et du commerce et dont les données qui figurent ici sont celles issues de la mise à jour effectuée en octobre 2006 avec les divisions métiers et les agences. L'indice

Codata reprend notamment le pouvoir d'attractivité de la zone, le ratio des enseignes nationales présentes et leur ratio de turnover. La présentation reprend de façon très schématique le plan schéma directeur avec le positionnement des enseignes selon la façon dont l'entreprise appréhende le marché (agences France Télécom, Mobistores et Photo-stations/Photos-services, sans même parler des pré-opérateurs).

La mise en place du concept Next a pour objectif d'aller, dans la mesure du possible, vers des surfaces commerciales de 80 m² au minimum avec un back-office de plus de 40 m². Les espaces de type Classique Store accueilleront en centre-ville du SAU ou du SAV, du libre-service, des points d'échange express, des coins Pro et des coins de déstockage (bacs à soldes etc.). Les centres commerciaux intégreront de leur côté des antennes SAU et SAV, du libre-service et du Pro. Quant aux Mégastores (Codata 5 et 6 suivant les emplacements où France Télécom a réussi à se placer), l'idée sera d'avoir au minimum 120 m² de surface commerciale et 50 m² de back-office en exerçant en centre-ville comme en centres commerciaux avec des activités améliorées vis-à-vis du service offert par les points Classiques. C'est ainsi que des points service niveau 1 seront ajoutés avec possibilité de vendre des services à valeur ajoutée en rebond et d'intégrer des ventes d'accessoires pour les technophiles. Les Mégastores implantés dans des centres commerciaux comprendront du SAU et SAV, du libre-service et des points Pro qui seront, là, plus conséquents.

Patrick LE FOLL poursuit avec la présentation du *relooking* des façades de boutiques, qui doit normalement se situer en page 9 du document.

Thierry LELIEVRE estime qu'il serait quand même beaucoup plus simple de travailler à partir d'une projection plutôt que sur la base de documents dont la pagination semble différer.

La Présidente assure que telle est bien l'intention de la Direction.

Patrick LE FOLL reprend son exposé. Les pages suivantes proposent une vue intérieure des boutiques avec une partie centrale dédiée au libre-service. Il s'agit ici d'un plan de la boutique-concept Next qui se trouve à Châtillon. Une évolution importante intervient sur les back-offices, des étagères labellisées étant prévues pour plus de sécurité et plus de visibilité.

S'agissant ensuite du Plan Schéma Directeur de la région Pays de Loire, la liste des 31 boutiques identifiées au 31 janvier 2007 est fournie en page 7 et intègre une distinction entre les positionnements en centres-villes ou en centres commerciaux. L'exposé poursuit avec un rappel des dernières réalisations : triplement de la surface pour la boutique de Saint-Nazaire, création cet été d'un espace sur la Roche-sur-Yon dans le centre commercial des Flâneries, ouverture en fin d'année dernière d'une galerie marchande sur Basse-Goulaine et installation d'une boutique en décembre à Rezé Atout-Sud, en décembre à Trignac. Le bilan de l'année pour les Pays de Loire se solde donc par l'ouverture de cinq boutiques.

La page 17 retrace les projets de l'année 2007 avec la création programmée pour l'automne d'un Mégastore dans l'agglomération nantaise et de deux antennes Next (l'une sur Angers et l'autre dans le centre commercial de Paridis). Trois agrandissements sont également validés, certains étant même en cours de travaux : Oceanis à Saint-Nazaire (qui va passer de 51 m² à 137 m² de surface), Saint-Sébastien-sur-Loire (qui passe de 44 m² à 125 m²), et la galerie Le Mans Sud (qui va passer de 38 m² à 110 m²). Quant aux projets de fermeture, ils concernent les boutiques de Pornic et la Ferté-Bernard avec toutefois la volonté de continuité de présence de l'opérateur au travers de Mobistores. En cours de négociation.

La boutique de Pornic est aujourd'hui en Codata 1. Elle est certainement la seule à être aussi liée à une activité exclusivement touristique et saisonnière. L'hypothèse de sa re-localisation n'a donc pas été retenue, sachant qu'il s'agit là d'un point de vente de 65 m² inférieur aux normes exigées par le concept Next pour un format de type Classique Store.

En termes d'activité commerciale, la boutique de Pornic ne représente que 47,2 % de la marge commerciale d'une boutique moyenne en 2005 et 47,5 % en 2006, ce qui la situe au 640^{ème} rang national (sur 708 boutiques) pour ce qui concerne le volume et la marge commerciale.

S'agissant des ressources, les personnes concernées par cette évolution seraient un manager et trois vendeurs. Pour le premier, une affectation sur une boutique nantaise est aujourd'hui à l'étude quand les trois autres se verraient *a priori* proposer des ré-affectations sur les boutiques de Saint-Nazaire.

Jean-Marc CHIRON rappelle que la distance entre Pornic et Saint-Nazaire est de 30 km sur Mappy.

Catherine FREHEL constate que ce dossier intègre trois types d'éléments avec en premier lieu le concept Next, qui revêt un certain nombre d'avantages en termes de conditions de travail pour les salariés et pour lequel on peut regretter que seulement deux boutiques soient adaptées. Il aurait donc fallu que ce concept Next soit davantage décliné. En second lieu, on s'aperçoit que huit boutiques des Pays de Loire (six en Bretagne) se trouvent encore dans la « ligne de mire » de ce qui a été présenté aux élus en termes de Codata, à savoir soit une re-localisation, soit une fermeture, soit une mise en franchise. Il faudrait donc que les représentants du personnel reçoivent une présentation globale de la politique qui sera menée. Enfin, le troisième point concerne plus précisément la fermeture des boutiques de Pornic et la Ferté-Bernard mais doit donc être précédé des deux premières explications.

François PRENEAU souhaite faire, tout d'abord, une remarque de forme, puisque le présent dossier est daté du 26 septembre 2006. Il apparaît que ces décisions extrêmement importantes pour un certain nombre de collègues datent déjà de quatre mois mais ne parviennent qu'aujourd'hui aux élus. Sur le fond ensuite, le sommaire annoncé ne correspond que très marginalement au contenu du document. L'entreprise est dans son droit quand elle s'appuie sur une expertise extérieure comme celle de la Codata mais il faudrait alors que le CE soit destinataire de l'intégralité des rapports Codata. Il s'agirait notamment de connaître quelle est la part relative des trois indicateurs qui sont mentionnés et de mieux définir cette notion de « *flux marchands exceptionnels* », « *flux marchands importants* » et « *flux marchands moindres* ». Cet indice Codata n'étant repris ici que pour les quatre boutiques qui seraient fermées, les représentants du personnel souhaitent disposer d'un dossier complet reprenant pour chacune des 39 boutiques de l'AD Pays de Loire et des 34 de l'AD Bretagne le nom de la boutique, la localisation, l'indice Codata et les éléments de surface.

Pour les quatre boutiques concernées, le document indique le nombre d'actes commerciaux par mois, la démarche commerciale ainsi que le KPI et le positionnement national de chacune d'entre elles mais des explications complémentaires seront nécessaires sur la façon dont est élaboré le KPI. Ces données devront également être reprises pour chacune des agences de la DT Ouest, afin que les élus disposent d'une appréciation économique des propositions qui sont faites (localisation, surface globale et commerciale, effectifs, nombre d'actes commerciaux par mois, marge, KPI et positionnement national). Ces éléments doivent d'ailleurs être déjà disponibles.

Concernant les surfaces, il apparaît surprenant que les surfaces mentionnées (80 m² de surface commerciale + 40 m² de back-office) n'aient pas été retenues pour la récente ouverture d'Atout Sud, où la surface commerciale a « généreusement » été calculée à 63 m². Il en va de même pour les deux aménagements opérés sur la Roche-sur-Yon aux Flâneries et à République, qui se trouvent très en deçà de ces 80 m² pourtant définis comme un impératif. Tout se passe donc comme si le concept Next n'était utilisé que dans certains cas

et principalement pour fermer telle ou telle boutique mais ces normes et leurs exigences n'ont visiblement pas partout le même caractère impératif.

Les représentants du personnel aimeraient également avoir davantage d'explications sur l'implantation du futur Mégastore à Nantes. Quelle sera la surface de vente, le niveau d'effectifs et l'amplitude d'ouverture ? Cette création va-t-elle entraîner une modification du réseau de vente sur l'ensemble de l'agglomération nantaise (et notamment en centre-ville) ? Quant aux agrandissements annoncés à Saint-Nazaire Oceanis, Saint-Sébastien et le Mans Sud, ils étaient plus que souhaitables au regard des conditions actuelles de travail et d'accueil.

Pour ce qui est des fermetures de Pornic et la Ferté Bernard, François PRENEAU note que les indicateurs fournis dans le dossier diffèrent d'une page à l'autre. C'est ainsi que l'indicateur Codata de la boutique de la Ferté Bernard passe de 0 à 1 entre la page 7 et la page 23. Par ailleurs, pourquoi la Direction exclut-elle formellement l'hypothèse d'une re-localisation pour ces deux boutiques et les huit collègues concernés ? Les représentants du personnel devront également recevoir un dossier plus conséquent sur les zones de chalandise concernées et la réalité effective de la présence de l'entreprise sur ces espaces. Pornic se trouve être à ce jour la dernière boutique au sud du département de la Loire-Atlantique. Sur quels critères objectifs envisage-t-on de fermer la boutique de la Ferté Bernard et de maintenir (par exemple) celle de Sablé-sur-Sarthe ?

On vient de rappeler que dix boutiques de l'AD Pays de Loire sont classées comme « *flux marchands moindres* » et si la Direction souhaite aujourd'hui en fermer deux, quels engagements est-elle prête à prendre pour les huit autres ? Les représentants du personnel souhaitent que des réponses précises et complètes soient apportées à leurs interrogations et que la globalité du dossier du plan schéma directeur des AD soit transmis à la Commission Emplois et Métiers pour une étude complémentaire.

La Présidente propose de laisser se dérouler le reste de la présentation, tout en précisant que la date mentionnée ici est celle où le document a été présenté en CCE.

Patrick LE FOLL passe au cas de la boutique de la Ferté Bernard (dont le Codata est bien finalement de 1). Cette boutique est la seule de la ville en enseigne nationale et ne mesure que 42 m² pour un espace back-office notoirement insuffisant. Le local présente, en outre, la caractéristique d'avoir été inondé par trois fois l'an dernier. Concernant l'activité commerciale, le nombre d'actes commerciaux positionnait la boutique à 75 % de l'activité moyenne en 2005 et 62,1 % en 2006. La boutique se trouvait au 588^{ème} rang national sur les volumes et au 571^{ème} rang sur la marge commerciale. Pour ce qui est des personnels concernés, l'actuel manager sera réaffecté sur le réseau des boutiques du Mans et s'agissant des trois vendeurs, l'un partira à la retraite en mars 2007 et les deux autres seront réaffectés au Mans.

Yann GUELLAFF aborde la situation de l'AD Bretagne en rappelant en premier lieu que depuis trois ans, le territoire breton a vu la création de huit boutiques, la re-localisation de cinq autres et l'extension de deux autres. Les évolutions récentes peuvent donc être regardées comme extrêmement positives.

La page 30 retrace l'ensemble des boutiques avec les adresses, la surface des magasins, l'indice Codata et la localisation entre centres-villes et centres commerciaux. Les dernières implantations se sont appuyées sur l'idée d'intégrer les lieux offrant les flux marchands les plus importants - par exemple Rennes Colombia - quand bien même la surface serait-elle assez réduite. Il faut bien voir que l'entreprise ne maîtrise pas toujours les mètres carrés disponibles à son entrée dans les lieux puisque c'est le bailleur qui décide en la matière de

l'attribution des surfaces. L'objectif est donc de commencer à s'implanter avant d'investir d'autres espaces avoisinants comme ce fut le cas pour Cesson.

Le passage au concept Next va concerner sur 2007 la boutique de Rennes République d'ici au mois de juillet et celle de Vannes République dans le courant du deuxième semestre. Une re-localisation va également avoir lieu pour la boutique d'Alma dans l'extension qui est en train de s'opérer de ce centre commercial. Enfin, il s'agit aujourd'hui de présenter deux dossiers de fermeture sur Rennes-Cleunay et Concarneau.

On constate d'ailleurs, au travers du premier de ces dossiers, que le Codata n'intervient pas comme le seul critère pour que France Télécom soit amenée à garder une boutique en son nom propre ou pour qu'elle décide, au contraire, de la transférer vers un partenaire. C'est un ensemble d'éléments qui est pris en compte avec notamment les flux commerciaux, la nécessité ou non d'accroître la surface, la capacité à entrer dans le concept Next au regard des surfaces actuelles etc.

Pour Rennes-Cleunay par conséquent, le fait que le Codata soit de niveau 2 intervient comme un des critères, tout comme le fait que la galerie en question n'intègre aujourd'hui aucune autre enseigne nationale. La surface n'est, de surcroît, que de 55 m². L'idée était donc d'attendre d'avoir la possibilité de pouvoir transférer les ressources vers Colombia avant d'engager cette démarche de fermeture. Le bailleur était aussi le même que celui du Leclerc de Vitré et celui-ci avait demandé à l'entreprise de rester sur Cleunay tant qu'elle n'aurait pas trouvé quelqu'un pour la suppléer.

Le nombre initial de salariés de cette boutique était de 4,4 personnes. L'actuel manager, son adjoint et un des vendeurs partagent d'ores et déjà leur temps de travail entre Colombia et Cleunay. La boutique fonctionne en réalité aujourd'hui autour de deux personnes : un vendeur qui souhaiterait lui-même se diriger vers l'UAT et le CDI tiers-temps qui serait dirigé vers une autre boutique de Rennes. L'opération s'apparente donc davantage à une re-localisation qu'à une fermeture et ne présente, de fait, pas de graves difficultés. La boutique réalisait sur les deux dernières années 1 000 actes commerciaux par mois et son chiffre représentait 41 % de la moyenne nationale, ce qui la plaçait au 665^{ème} rang dans le pays.

Sur la boutique de Concarneau ensuite, le Codata est ici de niveau 2 dans une ville où le ratio d'enseignes nationales est parmi les plus faibles. Concarneau est un secteur sans réelle zone d'activité marchande. La boutique fait elle-même 50 m² et ne peut donc entrer dans le concept Next. Elle réalise 1 500 actes commerciaux par mois quand la moyenne est à 2 891 sur l'AD Bretagne et à 2 869 au plan national. La marge commerciale de Concarneau représente 59 % de la marge moyenne nationale, la boutique se classant au 580^{ème} rang. Actuellement, 6,65 ETP travaillent sur place et toute une démarche vise aujourd'hui au redéploiement prévisionnel des effectifs. Le manager aura ainsi la possibilité d'être repositionné dans une des boutiques de Quimper, deux vendeurs pourraient être transférés sur la boutique de Saint Corentin (puisque un des vendeurs de cette dernière souhaite partir vers l'AVSC), les deux CDI tiers-temps pourront être dirigés vers les deux boutiques de Quimper et un vendeur pourrait aller vers l'AVSC. D'autres pistes sont également à l'étude pour les deux personnes qui restent.

Christian FOURNIER constate que contrairement à ce qui vient d'être présenté pour l'AD Pays de Loire, l'AD Bretagne n'a intégré aucun nouveau projet hormis ceux ayant trait à ces deux fermetures. Il semblerait, en outre, que le Codata intervienne malgré tout comme un facteur déterminant et on peut donc être assez inquiet pour des secteurs comme ceux de Carhaix, Pontivy ou Auray. La présentation affirme que Concarneau ne compte aucun pôle commercial mais l'agglomération comprend pourtant un immense centre Leclerc qui couvre absolument tout le secteur. Il faut bien voir également qu'aussi bien pour les clients que pour les salariés de Concarneau, Quimper se trouve à près de 30 kilomètres. Il apparaît également que FT n'a pas aujourd'hui d'emploi pour l'intégralité des salariés concernés.

Quant au Mobistore de Concarneau, est-il réellement prévu et pour quelle période ? D'une manière générale d'ailleurs, quand doivent intervenir ces différentes fermetures ? L'idée sera-t-elle d'attendre d'avoir retrouvé un emploi pour chacun des salariés concernés ?

Yann GUELLAFF répond qu'il n'a livré ici que la partie « officielle » des choses, sachant que d'autres projets de créations ou d'ouvertures sont en cours mais n'ont pas encore été concrétisés. C'est ainsi que l'objectif pour l'AD Bretagne est encore d'accroître le nombre de boutiques avec deux voire trois unités supplémentaires. France Télécom n'est toutefois pas seule à décider et doit composer ici avec les exigences des bailleurs comme avec celles des chambres consulaires. En second lieu, il n'a jamais été indiqué que les boutiques de Carhaix, Pontivy ou Auray aient pu être concernées par quelque projet de fermeture que ce soit. Quant au Leclerc de Concarneau, cette ville a cela de spécial que les lieux potentiels de flux sont beaucoup plus diffus qu'ailleurs. L'extension du centre Leclerc apparaît, de fait, insuffisante pour ce qui concerne la galerie marchande car à partir du moment où l'entreprise France Télécom se re-localise, elle aurait besoin ici de l'ordre de 20 % à 25 % de flux supplémentaires.

La ville de Quimper est effectivement distante de 30 kilomètres mais pour ce qui concerne les clients, l'ouverture sur le K2 de Lorient est aussi de nature à absorber une partie des flux en provenance du Morbihan. Quant aux salariés impactés, il apparaît déjà que trois d'entre eux sortiraient gagnants de l'opération. Il sera également possible de trouver un emploi pour l'ensemble de ces collaborateurs sur le bassin de Quimper. Les discussions sont, en outre, en cours avec un certain nombre de partenaires au sujet de la création d'un Mobistore sur Concarneau. S'agissant enfin des dates de fermeture, le mieux serait que tout cela intervienne assez rapidement, par exemple aux alentours d'avril/mai.

La Présidente ajoute que pour Concarneau, l'idée sera bien d'avoir une certaine cohérence entre la fermeture de l'agence et l'éventuelle ouverture du Mobistore.

Christian FOURNIER en conclut que les discussions doivent être assez avancées sur ce point.

La Présidente le confirme.

Jean-Marc CHIRON regrette que ces dossiers s'appuient sur une logique purement économique et financière sans offrir une approche globale sur le territoire national. France Télécom devrait pourtant être présente sur l'ensemble du territoire. Il apparaît que l'entreprise se sert de la notion de « service public » ou de « service universel » uniquement lorsque cela l'arrange mais se désengage par ailleurs de tous ses devoirs. Surtout, la Direction entretient un double discours vis-à-vis des élus.

Yann GUELLAFF rappelle que depuis la création de l'Agence Distribution, le nombre de boutiques situées sur le territoire breton a augmenté.

Jean-Marc CHIRON rétorque que cette augmentation a porté sur les grandes villes mais pas sur l'ensemble du territoire.

Yann GUELLAFF estime qu'avec 50 000 habitants, Vannes ne peut pas non plus être considérée comme une « grande ville ». Une boutique y a pourtant été créée. L'entreprise a également étendu sa présence sur le terrain puisque avec ses partenaires Photostations et Photoservices, elle a augmenté son offre de plus de 500 points supplémentaires. Enfin, les endroits où des boutiques ferment ne sont pas pour autant abandonnés puisque l'offre de France Télécom va continuer à être présente par le biais du Mobistore.

Guy JOURDEN constate que la fermeture de Concarneau a fait l'objet de discussions avec des partenaires extérieurs, notamment Mobistore. Alors qu'il a été demandé au début du point aux élus de respecter la plus stricte confidentialité, il apparaît que la Direction, elle, ne se prive pas pour engager des démarches et ce, alors même que la question n'a pas encore été portée devant le CE. En second lieu, il semblerait que le site de Concarneau ne soit pas intéressant pour France Télécom mais qu'il le soit pour Mobistore.

Fabrice JOLYS ajoute que si le nombre d'agences a effectivement augmenté depuis trois ans sur les deux AD, c'est parce qu'à cette époque France Télécom s'était aperçue que son réseau de distribution était plus petit que celui de SFR. Or depuis le CCE d'octobre, France Télécom est entrée dans une autre logique de « franchisation » d'une partie de son réseau de distribution en se séparant de 100 boutiques sur 700 (peut-être 200 sur les deux ans qui viennent). Les points visés, au travers de la classification Codata, sont principalement ceux qui sont situés sur de petites zones géographiques, le tout étant liée avec la politique de France Télécom de désengagement sur les petits sites. Quant au nombre d'actes commerciaux porté à chaque fois sur les documents, il devrait être systématiquement relié au nombre de vendeurs présents sur le point. C'est ainsi qu'une boutique comme Cleunay comprend seulement deux vendeurs et réalise un volant de ventes assez intéressant si l'on veut bien tenir compte également de la nécessité d'assurer tout le back-office avec si peu de personnes.

Surtout, il manque ici tous les éléments concernant le plan de franchisation et les modalités de reprise des boutiques (essaimage ou recours à des opérateurs extérieurs). Fabrice JOLYS ajoute qu'il joint là une série d'une vingtaine de questions.

Yann GUELLAFF indique ignorer s'il a été question en CCE de la fermeture d'une centaine de boutiques. Ce qui est sûr en tout cas, c'est que pour l'AD Bretagne, il n'est question aujourd'hui que d'une fermeture et d'une re-localisation. Quant au ratio d'actes commerciaux par vendeurs, il était nécessairement très fort sur Cleunay cette année puisque les collègues de ces deux personnes étaient déjà partis sur Colombia. En dehors du nombre d'actes, il faut aussi regarder la valeur dégagée.

Sur la question du plan de franchisation et des modalités de reprise, la Présidente rappelle en premier lieu que SFR travaille déjà en grande partie sur la base de franchises. Il convient également de rappeler que la présente séance réunit le CE de la DT Ouest. De son côté, la politique de franchise est définie au niveau national. Quant aux salariés de Mobistore, ils n'ont rien à voir avec la DT Ouest, ni en termes de bassin d'emplois, ni en termes de logique hiérarchique. En conséquence, un certain nombre des questions qui viennent d'être transmises ne trouvera pas de réponse dans cette enceinte. Quant à la distinction entre essaimage et Mobistore, la politique de l'entreprise est aussi d'aider les salariés qui le souhaitent à monter ou reprendre leur propre boutique. Ce soutien s'opère toutefois à titre individuel et n'a pas à être évoqué ici.

Yann GUELLAFF se propose ensuite de répondre aux autres questions transmises par Monsieur JOLYS. Il précise tout d'abord que pour France Télécom, Cleunay et Colombia ont des zones de chalandise qui se chevauchent entre elles jusqu'à quasiment faire doublon. La boutique de Cleunay aurait donc normalement dû être fermée dès cet été avec l'ouverture de celle de Colombia mais pour répondre aux demandes du bailleur – lequel est le même que pour Vitré – la boutique a été maintenue en attendant l'arrivée d'un partenaire repreneur. Quant aux « *plans d'actions* » éventuellement mis en œuvre pour « *sauver ces boutiques* », seul le point de Concarneau est concerné par une fermeture. Depuis plus d'un an, un manager y a été placé avec en outre l'apport d'une personne extérieure. Les moyens nécessaires ont donc été placés sur Concarneau.

Patrick LE FOLL indique qu'il pourra venir présenter ultérieurement le plan du réseau commercial du centre-ville de Nantes dès lors que les certitudes seront un peu plus fortes sur les dates et le déploiement du Mégastore. Quant aux onze Codata inférieurs à trois que compte l'AD, il vient d'être rappelé que cet indice n'est pas le seul critère pris en compte. L'objectif est également de pouvoir intégrer un certain nombre de zones commerciales à fort potentiel de croissance du business comme l'a été l'implantation sur Trignac. Sur la Ferté Bernard ensuite, si France Télécom n'entend pas remettre la boutique au niveau du concept Next, elle ne souhaite pas non plus abandonner la zone de chalandise à ses concurrents. Il ne s'agit donc pas ici de fermetures sèches. Les investissements étant aujourd'hui de plus en plus serrés, l'entreprise entend surtout se diriger là où elle pressent qu'il existe des « niches » de progression. La norme à 80/40 m² doit être regardée comme un idéal permettant d'installer le concept Next tel qu'il vient d'être présenté mais un certain nombre de concepts transitoires sont également prévus.

Guy JOURDEN souhaite revenir sur la question de Concarneau et du Mobistore : il y a très peu de chance que la zone d'activités marchandes change de place d'ici peu.

Chantal ROCHOUX (hors micro) soulève la question de la proximité du SAV dans les Mobistores des villes moyennes.

Patrick LE FOLL répond que les clients d'un Mobistore sont accueillis avec le même niveau de service que pour une agence « en propre ». Le SAV est organisé autour du 39.00 et des hot line Orange mobile et fixe. Le Mobistore s'inscrit donc aujourd'hui complètement dans le métier de l'entreprise, au même titre qu'une agence interne. Tous deux ont le même catalogue de vente, les mêmes offres, sachant que pour le service après vente, les personnels sont parfaitement habilités à échanger une Live-Box.

Chantal ROCHOUX (hors micro) soutient que les Livebox ne peuvent être testées dans les Mobistores.

Patrick LE FOLL rétorque que les Pro ne constituent pas non plus la majeure partie du business de Pornic.

Régine DOUAILIN (début d'intervention hors micro inaudible) estime qu'un premier « crash test » a déjà été opéré avec la fermeture de l'agence de la Flèche. Les clients sont alors repartis sur Sablé-sur-Sarthe ce qui a entraîné un surcroît de travail pour la boutique et les vendeurs, qui ne pouvaient même plus prendre leur congés. C'est ce qui explique le scepticisme des représentants du personnel vis-à-vis des prévisions qui sont faites et leur attachement à la présence de France Télécom dans ces zones rurales. Les clients comme les collègues ne doivent pas avoir à faire 50 kilomètres avant de trouver un point de vente, sans même parler d'ailleurs des apprentis qui peuvent être placés dans ces boutiques (et qui avaient été oubliés sur la Flèche).

Patrick LE FOLL assure que dans le cas présent, une solution sera trouvée pour l'ensemble des salariés. Sur les notions d'accueil et de proximité, les Mobistore sont habilités à mener tous les actes des boutiques en matière de relation clients. Cette dernière ne s'apprécie d'ailleurs pas que sur la vente mais intègre aussi l'accompagnement du client une fois l'achat effectué. Les hot line de l'entreprise sont également là pour répondre aux demandes.

Dominique LESEIGNEUR estime que ce dossier marque, encore une fois, l'abandon de la présence physique de France Télécom dans des localités qui sont pourtant relativement importantes et qui ont autour d'elles des zones d'activités loin d'être dérisoires. Les élus du CE entendent précisément lutter pied à pied contre le désinvestissement de l'entreprise et rappeler à celle-ci la contribution qu'elle peut apporter en matière d'aménagement équilibré du territoire. Sur les personnels ensuite, on va demander ici à dix collègues de consentir des déplacements géographiques considérables. Cette question ne peut donc pas être traitée

comme un simple dossier financier ou économique : elle constitue un dossier social en tant que tel et qui mérite d'être appréhendé de façon très prudente et sérieuse. Surtout, il ne serait pas normal que des dispositifs soient mis en place avant même que le CE ait eu la possibilité d'étudier tous les aspects du dossier. Or certaines formulations du document pourraient laisser penser que les salariés ont été sollicités pour préparer d'ores et déjà leur déplacement géographique ou leur mobilité professionnelle. Le CE doit normalement étudier un *projet*, non ses modalités de réalisation.

Mario PETRICOLA n'en disconvient pas mais ajoute qu'indépendamment des projets qui sont présentés en CE, les dispositifs d'accompagnement qui ont été mis en place dans le cadre de la décision 46 peuvent aussi s'appliquer assez régulièrement pour les salariés appelés à changer de poste de travail. On ne peut donc pas dire que ces personnes-là seraient laissées « à l'abandon ». Tant que le dossier n'en est qu'au stade de projet, l'entreprise se contente d'évoquer un certain nombre de questions qui sont de sa responsabilité, notamment sur le devenir des personnes et vis-à-vis des souhaits qu'elles ont exprimés. Chaque fois que la question s'est posée en termes d'évolution de l'activité, l'idée a toujours été d'interroger les personnes pour connaître leurs intentions entre le fait de rester dans la même filière de métiers ou des considérations plus géographiques ou autres. Cette démarche d'accompagnement systématique et personnalisé est menée en priorité par le management mais aussi par l'ensemble des conseillers qui sont à l'ED. Beaucoup d'exemples de dossiers passés viennent démontrer que sur ces questions, l'entreprise est loin de se désintéresser du devenir de ses salariés.

Guy JOURDEN répète que là où un des arguments pour justifier la fermeture de la boutique de Concarneau est la configuration actuelle de l'unique centre commercial, celle-ci ne devrait pas pour autant évoluer avec l'arrivée du Mobistore.

Yann GUELLAFF indique que si les salariés de Concarneau n'ont pas été directement sollicités sur ce dossier, une première démarche a consisté à regarder où certains d'entre eux habitaient. Or il apparaît que deux ou trois de ces personnes résident aujourd'hui à proximité de Quimper. Quant à la zone de chalandise, elle restera certes la même pour le Mobistore mais il faut bien voir que le coût d'installation n'est pas le même que pour une agence répondant au concept Next.

Guy JOURDEN regrette que ces éléments financiers ne figurent pas dans le dossier.

Yann GUELLAFF répond que les coûts d'investissement pour un Mobistore ne sont pas du ressort de l'entreprise.

Guy JOURDEN maintient qu'il manque là une partie du dossier.

Yann GUELLAFF estime que cet échange a permis d'apporter les éléments complémentaires nécessaires.

Fabrice JOLYS note que les futurs salariés du Mobistore n'auront pas les mêmes droits que lorsqu'ils travaillaient pour France Télécom puisqu'ils seront placés sous une autre convention collective, celle du commerce. On sait également que dans ces enseignes, les effectifs ont plutôt tendance à être portés à la baisse. En second lieu, lors du passage vers Orange, l'entreprise avait délibérément choisi de conserver la marque France Télécom sur le territoire français car cette dernière lui paraissait plus « vendeuse ». Il est donc à craindre que dans le cas présent, le passage de la marque France Télécom à celle de Mobistore sur des zones plutôt rurales se solde par une perte de chiffre d'affaires. Par ailleurs, un gérant de Mobistore n'aura jamais le même attachement à l'entreprise qu'un salarié propre de France Télécom. Il sera donc plus difficile de lui faire appliquer la stratégie définie en termes de méthodes de vente. Enfin, le service rendu ne sera certainement pas le même,

notamment pour ce qui concerne les restitutions de postes ou de minitels. Fabrice JOLYS conclut son propos en rappelant qu'il a posé par écrit 23 questions mais que pour l'instant, seulement trois ont reçu réponse.

Mario PETRICOLA indique que pour les questionnements ayant trait à la politique de Mobistore, les réponses ne sont pas de la compétence du CE de la DT Ouest. Les autres interrogations pourront, de leur côté, faire l'objet d'une réponse écrite.

Pour Fabrice JOLYS, il est normal que le CE s'inquiète du devenir des boutiques qui sont aujourd'hui sous le giron de France Télécom.

Mario PETRICOLA rappelle que la politique des boutiques a été déclinée au niveau de l'UES et présentée au CCE. Les élus du CE ont également reçu le document correspondant. Il s'agit désormais de décliner cette politique à l'échelle du territoire de la DT Ouest et les deux directeurs d'agences ici présents ont essayé d'apporter un maximum d'informations sur les choix qui vont être opérés et qui restent de la responsabilité de l'entreprise : il ne s'agit pas là d'appliquer un système de cogestion.

Guy JOURDEN réplique que de la même façon que les instances dirigeantes de France Télécom considèrent la Direction de Mobistore comme des partenaires privilégiés, le CE peut aussi en faire de même avec les salariés de cette enseigne.

Mario PETRICOLA estime que la politique menée par les enseignes qui distribuent les produits Orange n'entre pas dans les compétences de ce CE.

Guy JOURDEN ne souscrit pas à ce point de vue : l'entreprise pratique là une forme de dumping social qui regarde pleinement les élus. Le seul véritable argument pour la fermeture de ces boutiques est qu'elle va permettre d'employer moins de salariés pour mener les mêmes missions tout en étant payés moins cher.

Mario PETRICOLA note que cet argument vient attester du fait qu'aux yeux des élus, la politique sociale de France Télécom est bien meilleure que celle des autres entreprises du secteur. Les salariés de Mobistore sont pourtant assujettis à l'ensemble des lois sociales en vigueur dans ce pays

François PRENEAU constate que l'entreprise est effectivement très loin d'appliquer un système de cogestion. Le dossier présenté aujourd'hui au CE n'a pas d'autre raison d'être que de justifier le choix déjà entériné de fermer quatre boutiques. Or le CE n'a à sa disposition aucun élément qui lui permettrait de comprendre le bien fondé de ce choix puisque le dossier ne fournit aucun élément permettant d'avoir une vision globale du plan de développement et de présence des boutiques France Télécom sur le territoire de la DT Ouest. La Direction semble persuadée qu'il s'agit là de la seule alternative possible mais il faudrait que la Commission Economie, Emplois et Métiers puisse travailler avec les deux directeurs d'AD de façon beaucoup plus poussée pour pouvoir apprécier la réalité de la présence de France Télécom sur l'ensemble du périmètre régional. La Direction vient également d'acter le fait qu'il n'y aurait pas ensuite d'autres fermetures de boutiques avant 18 mois mais les élus devraient pouvoir se projeter un peu plus loin. Surtout, ils doivent pouvoir mesurer si ces trois fermetures et ce transfert ne vont pas pénaliser économiquement l'entreprise.

La Présidente rappelle que le dossier présenté au CCE et remis aux membres du CE retraçait non seulement des éléments de bilan 2004-2006 mais aussi le positionnement de France Télécom vis-à-vis de ses principaux concurrents. Il expliquait aussi le choix des boutiques de France Télécom, lesquelles doivent être localisées sur un certain nombre de points avec des zones de chalandise bien définies. Ces critères nationaux sont donc

parfaitement transparents et connus, même si les élus peuvent encore prendre le temps de les relire à la lueur de la déclinaison qui vient d'en être présentée.

Au-delà de ces considérations, la Direction essaiera d'apporter une réponse aux questions écrites qui lui ont été adressées mais il apparaît déjà que certaines d'entre elles s'éloignent des prérogatives d'un Comité d'Etablissement comme celui-là. Seule la problématique du réseau direct pourra notamment être développée mais pas celle propre aux réseaux « concurrentiels » ou indirects de distribution. Les élus ont souvent rappelé l'importance de la présence de France Télécom sur le territoire mais celle-ci est bel et bien assurée ici au travers des Mobistore qui devront se mettre en place sur les trois secteurs concernés. Au total, ce sont ici 15 personnes qui se trouvent impactées par ce dossier au travers d'un certain nombre de mobilités professionnelles ou géographiques. Il faut donc pouvoir avancer avec eux selon un timing qui soit le plus raisonnable possible.

Sans parler de cogestion, Guy JOURDEN ne pense pas que le rôle du CE puisse se réduire à poser des questions et émettre un avis. Les élus peuvent aussi servir de force de contre-propositions vis-à-vis des projets qui leur sont présentés.

La Présidente n'y voit pas d'inconvénient et rappelle que c'est bien la démarche qui avait été employée pour le dossier des AVSC.

Bernard ELIOT reprend à son compte ce qui vient d'être dit sur le rôle de proposition du CE. Cette dimension a, du reste, été reconnue au travers des négociations sur l'accord IRP. Ce CE a pour particularité de compter deux Commissions intervenant dans le domaine économique : l'une sur les Emplois et Métiers et l'autre sur l'Economie et les Marchés. Il faudrait donc que toutes deux soient mandatées pour travailler sur ce projet et éclairer le CE dans son avis. A cet égard, un déplacement sur ces différentes boutiques pourrait être organisé afin de permettre aux membres des Commissions de se rendre compte sur place des conditions d'exploitation de ces points.

Mario PETRICOLA s'enquiert du calendrier que le CE souhaiterait retenir.

Bernard ELIOT répond que la Commission Emplois et Métiers doit déjà se réunir jeudi prochain. Celle sur l'Economie et les Marchés devrait tenir séance dans le courant du mois de mars et les deux instances pourront donc présenter leurs travaux à l'occasion du prochain CE. Dans cet esprit, le CE essaiera de faire parvenir ses questions par écrit avant la séance proprement dite.

La Présidente rappelle que le prochain CE aura lieu le 27 mars. Il faudrait donc que les questions écrites parviennent lors de la semaine précédente.

Régine DOUAILIN (intervention hors micro inaudible) demande quand ce projet doit passer en CHSCT.

Mario PETRICOLA répond que des CHSCT devront, de toute façon, se tenir avant le 31 mars prochain pour répondre à une obligation légale. Les deux directeurs d'unités pourront donc évoquer le dossier en question à cette occasion mais s'agissant d'évolutions vers des postes qui ne sont pas connus à l'avance, le passage en CHSCT risque de ne rien apporter en termes de modification des conditions de travail.

Bernard ELIOT estime que le déplacement des salariés d'une ville à l'autre mérite déjà un passage en CHSCT au vu des conséquences en termes de temps de déplacement etc.

Guy JOURDEN y ajoute les conséquences sur la santé mentale des intéressés.

François PRENEAU imagine que la remise du document d'expertise du cabinet Codata appliqué aux 73 boutiques de la DT ne posera aucune difficulté. L'entreprise a choisi, en effet, de travailler avec cette entreprise pour apprécier la pertinence d'être présente sur telle ou telle zone commerciale et ces éléments pourront donc être livrés sans efforts particuliers.

Mario PETRICOLA répète que le dossier présenté en CCE a déjà été discuté par la Commission Marketing de ce dernier. Le rapport en question n'avait alors pas été fourni et la DT Ouest ne peut donc pas délivrer des éléments dont elle ne dispose pas.

François PRENEAU se tourne vers les deux directeurs d'AD Bretagne et Pays de Loire : peut-être ces derniers ont-ils eu connaissance des rapports Codata pour les boutiques de leurs périmètres ?

Yann GUELLAFF répond par la négative : il a simplement reçu la notation proprement dite et n'a pas en sa possession d'autres éléments que ceux fournis aujourd'hui. Le rapport Codata constitue, en outre, un élément parmi d'autres et qui a pour seule finalité d'indiquer dans quelle catégorie se trouve chacune de ces boutiques. D'autres critères interviennent ensuite dans le choix final. La preuve en est que des boutiques classées en 2, 3 ou 4 peuvent être l'objet de propositions très différentes à Codata égal.

Mario PETRICOLA ajoute que les deux Commissions spécialisées viennent précisément d'être missionnées pour obtenir un éclairage sur les critères de choix.

La Présidente précise que le Codata porte sur tous les types de boutiques, c'est-à-dire qu'il dépasse très largement le type d'activité commerciale visé ici. Cet indice agit, en outre, en toute neutralité et se borne à élaborer un classement à partir d'éléments objectifs, tout en ne constituant – encore une fois – qu'un critère parmi d'autres. On pourrait, en ce sens, parler d'un « audimat » des boutiques.

Chantal CUISNIER aimerait savoir si un chiffrage a été effectué de la perte de chiffre d'affaires induite par la fermeture de ces différentes boutiques.

Yann GUELLAFF indique que la boutique de Concarneau ne représentait même pas 1 % du chiffre d'affaire de l'AD Bretagne. Le partenaire qui reprendra le point sera, lui aussi, susceptible de générer du chiffre pour France Télécom, tout comme les salariés qui auront été placés sur d'autres secteurs de l'entreprise.

Chantal CUISNIER demande si un bilan des fermetures de Quimperlé et de Ploërmel a déjà pu être élaboré en termes d'activité.

Yann GUELLAFF répond que ces deux points ont conservé exactement le même volume d'activité et de chiffre d'affaires tout en passant de 5 à 1,5 salariés.

Christian FOURNIER constate que pour les quatre fermetures qui sont décrétées aujourd'hui, on évoque à chaque fois l'impossibilité de mettre en place le concept Next. Or si on ne se base que sur les surfaces commerciales, ce sont près de 30 boutiques (15 en Bretagne et 15 en Pays de Loire) qui pourraient être, à terme, impactées.

La Présidente estime avoir déjà répondu sur ce point.

Yann GUELLAFF ajoute qu'au-delà des mètres carrés, c'est surtout le retour sur investissement qui intervient en ligne de compte.

Christian FOURNIER maintient que le concept Next intègre apparemment une surface minimale en dessous de laquelle la boutique est susceptible d'être considérée comme non viable.

La Présidente le renvoie au dossier qui a été présenté en CCE.

Dominique LESEIGNEUR sollicite une suspension de séance, le temps de voir comment pourrait s'organiser le mandatement entre les deux Commissions.

La Présidente accède à cette demande et propose de remercier les deux intervenants.

La séance est suspendue de 16 heures 38 à 16 heures 52.

La Présidente souhaiterait donc connaître les modalités de fonctionnement des deux Commissions, sachant que la Direction ne peut pas non plus se tenir en permanence à disposition desdites instances et que pour plus d'efficacité, il faudrait qu'un calendrier puisse être assez rapidement défini.

Bernard ELIOT répond que dans un premier temps, chaque Commission va travailler sur son périmètre sans qu'il soit besoin de prévoir la présence d'un représentant de l'entreprise. L'idée sera plutôt ici de préparer des questions et de les transmettre à la Direction.

La Présidente en conclut que pour le 27 mars, l'ensemble des questions seront parvenues ainsi que l'avis des deux Commissions.

Jean-Marc CHIRON estime que tout dépendra aussi des réponses de la Direction et des éléments qui auront été fournis mais il n'est pas certain que les Commissions puissent fournir un avis à la date mentionnée.

Bernard ELIOT rappelle que seul le CE est supposé rendre un avis dès lors qu'il estime être suffisamment informé. Les Commissions peuvent certes formuler un certain nombre de préconisations mais leur travail s'arrête là.

- Point 4 – Fonctionnement de la Commission ASC (CESU, linéaires d'été, réunion « interne » CE, ayants-droits, bibliothécaires).

Jacques FEREOL indique en premier lieu qu'à la demande de plusieurs membres de la Commission, il souhaite que les différents comptes rendus ne soient pas officialisés pour l'instant. Par ailleurs, la Commission sollicite à la Direction Territoriale le droit de pouvoir organiser une réunion le 26 mars prochain. L'idée serait de rassembler l'ensemble des élus hors Direction et hors représentations syndicales pour définir la nouvelle politique ASC qui sera mise en place. Il faudrait donc que cette journée soit prise en compte par l'entreprise, tout comme l'hébergement.

La Présidente pense que dans la phase préparatoire actuelle, il est effectivement important qu'un échange suffisant puisse avoir lieu entre les deux Commissions ASC de départ afin de travailler à une harmonisation ou à de nouvelles politiques. Elle donne donc son accord pour l'organisation de cette réunion du 26 mars.

Jacques FEREOL précise que la demande portait non pas sur les seuls membres des Commissions mais sur l'ensemble des élus du CE.

La Présidente indique que les élus pourront donc se réunir le lundi et le mardi.

Jacques FEREOL propose que la réunion ait lieu dans la présente salle à partir de 10 heures.

Par ailleurs, la Commission souhaiterait mettre aujourd'hui quatre résolutions au vote.

La première porte sur les tranches de QF et est rédigée de la façon suivante :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, décident d'utiliser la même grille de tranche de QF que le CCE, pour l'année 2007, comme suit :

tranches	nouvelles tranches arrondies		QF actuel		soit une augmentation par tranche de:	
	De	à	< ou =			
1		4780		4 600 €		180 €
2	4781	5720	4 601 €	5 500 €	180 €	220 €
3	5721	6440	5 501 €	6 200 €	220 €	240 €
4	6441	7270	6 201 €	7 000 €	240 €	270 €
5	7271	8310	7 001 €	8 000 €	270 €	310 €
6	8311	9560	8 001 €	9 200 €	310 €	360 €
7	9561	10910	9 201 €	10 500 €	360 €	410 €
8	10911	12990	10 501 €	12 500 €	410 €	490 €
9	12991	20260	12 501 €	19 500 €	490 €	760 €
10	20261		19 500 €		761 €	

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Jacques FEREOL poursuit avec la première des résolutions concernant les CESU :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, souhaitent que l'entreprise France Télécom reprenne la gestion des CESU. Fin 2006, le bilan montre en effet une inflation de la consommation de CESU qui va bien au-delà de l'enveloppe budgétaire initiale transférée de l'entreprise aux CE Bretagne et Pays de la Loire au 1^{er} juillet 2006. L'entreprise doit prendre compte de cet état de fait. Le CE DT Ouest émet également le souhait que cette résolution soit portée en délibération par l'ensemble des CE. »

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

La Présidente précise que la réponse de la Direction est négative pour le moment.

Sylvie LE NIR ajoute que dans le cas où la demande serait formulée par plusieurs CE à la fois, la réponse interviendra alors au plan national.

Jacques FEREOL passe ensuite à la seconde résolution sur les CESU :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, décident de prolonger, de façon transitoire pour le premier trimestre 2007, le dispositif CESU précédemment en place sur les deux CE Bretagne et Pays de la Loire. Le droit à tirage reste pour ce trimestre : de 30, ou 50 titres si accompagnement d'enfants ou d'adultes handicapés. De façon à placer chaque salarié sur un pied d'égalité, l'affranchissement des envois, en recommandé, est pris en charge par le CE. »

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Jacques FEREOL explique que la Commission avait également préparé une résolution sur la prise en charge de ces CESU mais que les discussions sur le sujet reprendront le 26 mars. Il aborde enfin la quatrième résolution sur les vacances d'été 2007 :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, décident de mettre en place pour 2007 deux modes d'aide aux vacances d'été, non cumulables, entre le 1er avril et le 30 octobre 2007. Le premier par location à la semaine sur un choix du CE, le second sur remboursement sur justificatifs.

Première formule : location à la semaine :

Les règles d'attribution sont prioritairement :

- au QF le plus bas
- au plus grand nombre d'enfants
- autres à définir d'ici le 16 mars

Sous la grille suivante :

Tranches QF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Participation du CE	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%

Du fait de l'urgence, nous mettons en ligne la prestation linéaires, simultanément sur chaque périmètre des deux précédents CE, dès le 23 février avec date de clôture le vendredi 16 mars 2007, pour réponse aux salariés le lundi 19 mars. Retour sera fait aux élus sur les réservations au CE du 27 mars 2007. La participation moyenne du CE sur cette prestation sera de 200 € avec un budget limité à 100 000 €. Une réflexion de la commission ASC est en cours pour la seconde formule d'aide qui devra aboutir à une proposition de résolution soumise au vote des élus au CE du 27 mars 2007. »

Régine DOUAILIN indique que du point de vue de la CFDT, il apparaît trop restrictif que de ne s'appuyer que sur deux modes.

Jacques FEREOL suggère de parler dès lors de « *plusieurs modes* » d'aide aux vacances d'été, de conserver la phrase suivante et d'y ajouter « *les autres restant à définir* ». Quant à la dernière phrase de la résolution, il conviendra de la rédiger de cette façon : « *une réflexion de la Commission ASC est en cours pour les autres formules etc.* ».

Catherine FREHEL (intervention hors micro inaudible) suggère d'aborder cette question lors de la Commission ASC du 16 mars.

Jacques FEREOL pense que la Commission ASC pourra effectivement être mandatée pour cela.

Thierry LELIEVRE estime qu'il serait préférable de définir clairement les règles avant de laisser les collègues salariés s'inscrire. Une mise en ligne anticipée apparaît donc un peu trop compliquée à réaliser, surtout si les règles doivent changer entre-temps.

Jacques FEREOL propose dès lors de supprimer la troisième phrase, sachant que le mandatement de la Commission ASC reste d'actualité pour régler les questions qui pourraient se poser.

La résolution ainsi modifiée est adoptée à l'unanimité.

Jacques FEREOLE ajoute que pour ce qui est des ASC, on a simplement pris en compte pour le moment les prestations qui existaient de façons similaires sur les deux CE de façon à assurer une certaine continuité. Il va s'agir à présent de définir une politique beaucoup plus globale et qui permettra de travailler sur les différentes autres prestations.

Bernard ELIOT évoque ensuite la question des bibliothécaires. Il convient de rappeler que le périmètre de la DR Bretagne comptait deux bibliothèques (sur Quimper et Lanester) et que lors du transfert des activités en juillet 2006, le CE avait décidé d'en reprendre la gestion. Des discussions ont lieu actuellement avec la Direction Territoriale sur la mise à disposition des personnels de ces bibliothèques, lesquels sont des salariés de France Télécom. Il importe donc aujourd'hui de voter une délibération par laquelle le CE de la DT Ouest reprendra la gestion desdites bibliothèques.

Dans la mesure où les sommes correspondantes viendront minorer la subvention ASC, Dominique CHASLE considère que la délibération gagnerait à faire figurer en annexe la valorisation des locaux et des personnels mis à disposition.

Bernard ELIOT répond que la valorisation qui a été préparée par la Direction de l'Immobilier locale fait l'objet d'une contestation, le loyer proposé s'appuyant sur les seuls prix du marché sans aucune considération du caractère social de la démarche. L'ensemble des CE concernés ayant fait remonter ce point, la question devrait être réglée au travers d'une négociation nationale. Quant aux salaires, ils font partie des discussions sur la convention de mise à disposition.

Mario PETRICOLA précise, à cet égard, que le salaire chargé des intéressées sera bien précisé dans la convention de mise à disposition. De son côté, la valorisation du coût des locaux pose effectivement problème puisque le chiffre avancé par la Direction de l'Immobilier n'était pas cohérent avec l'engagement initial qui avait été pris au moment du transfert d'activité

Catherine FREHEL (intervention hors micro) rappelle que la CFDT avait voté contre ce transfert. Elle rejoint Dominique CHASLE sur le fait qu'il faudrait ici que le CE connaisse le budget global avant de s'engager, sachant qu'au-delà de la mise à disposition des salariées en question, la question se pose aussi des activités qu'il leur sera demandé de mener.

Thierry LELIEVRE répond qu'un travail a déjà été fait en 2006 par le CE Bretagne sur le fonctionnement même des bibliothèques. A cette occasion, le CE a abondé son aide de 6 000 € par bibliothèque de façon à pouvoir continuer l'activité.

Bernard ELIOT ajoute que le CE de la DR Bretagne a lancé ici un processus quand la question posée par la CFDT au moment du transfert portait sur la reprise ou non de ces deux bibliothèques. La discussion avait notamment eu trait au fait que ces bibliothèques devaient constituer un point d'accueil du CE sur les sites en question, quitte à faire évoluer l'activité vers de la billetterie etc. Une réflexion est également en cours sur la mise en réseau des outils. L'idée serait notamment d'ajouter deux modules propres aux bibliothèques dans le logiciel de gestion des activités sociales et culturelles. La réunion du 26 mars prochain sera l'occasion de discuter des modalités du budget prévisionnel 2007 et la question des bibliothèques y sera, bien évidemment, abordée.

Catherine FREHEL (intervention hors micro) admet que la proximité est un sujet important mais il faut bien voir que la question se pose aussi pour les autres salariés du territoire. C'est pourquoi la CFDT propose la réalisation d'un audit sur les bibliothèques.

Bernard ELIOT estime que cette proposition aura plutôt sa place lors des discussions du 26 mars. Il faut également bien tenir en compte du fait que les deux salariées concernées se

trouvent aujourd'hui suspendues à la décision de la Direction en matière de mise à disposition.

Thierry LELIEVRE rappelle que c'est pour des raisons techniques que le transfert qui aurait dû avoir lieu dès le 1^{er} juillet 2006 a finalement été reporté.

Catherine FREHEL considère que cette décision, si elle n'a pas été appliquée, n'engage que l'ancienne mandature et peut donc parfaitement être remise en question et soumise à un nouveau débat. Le CE de la DT Ouest pourrait notamment obtenir plus de précisions sur les éléments budgétaires du dossier.

Bernard ELIOT fait observer qu'un audit ne sera pas de nature à apporter lesdits éléments, lesquels dépendent directement de la politique du CE en matière de points d'accueil.

Catherine FREHEL rejoint tout ce qui a pu être dit sur l'importance de ces points d'accueil mais répète que le CE devra obtenir beaucoup plus de précisions sur les composantes budgétaires.

Jean-Marc CHIRON ajoute que les deux personnes concernées ne seront, de toute façon, pas occupées à temps complet avec les seules bibliothèques.

Jacques FEREOL le confirme. C'est bien la raison pour laquelle le CE de la DR Bretagne avait voté en son temps la reprise de ces bibliothèques en tant que points d'accueil du CE au plan local.

La Présidente constate que le CE ne semble pas prêt à adopter dès aujourd'hui une résolution sur ce point.

Thierry LELIEVRE explique que les éléments de valorisation n'ont toujours pas été fournis par l'entreprise.

Sylvie LE NIR indique que de nombreuses rencontres ont eu lieu sur le sujet sans qu'il ait été question de cette valorisation. C'est pourquoi la proposition de convention précise simplement que les salaires seront portés charges comprises.

Bernard ELIOT suggère de reporter cette discussion au 26 mars.

Thierry LELIEVRE rappelle qu'une formation sur le module global JMF Info est programmée sur la semaine du 19 mars pour ces deux bibliothécaires et les salariés de Nantes. Un report n'apparaît pas souhaitable car l'intérêt est aussi de former les salariés le plus rapidement possible pour les rendre opérationnels dès le 26 mars prochain quand les activités commenceront à être mises en place. Il reste également tout un travail de saisie des coordonnées des collègues issus des deux DR.

Jacques FEREOL informe que la valorisation des salaires de ces deux salariées s'élève pour 2006 à 33 210 € hors charges.

Bernard ELIOT ajoute qu'au-delà des formations programmées, le CE a également investi dans le module propre aux bibliothèques. Il propose donc qu'une délibération sur la reprise de la gestion des bibliothèques par le CE de la DT Ouest et sur la poursuite des négociations concernant la mise à disposition soit votée dès aujourd'hui afin de donner une première orientation au Bureau. Un point plus précis pourra être fait le 26 mars sur l'activité des bibliothèques et sur les modalités de fonctionnement de ces points d'accueil.

La Présidente demande s'il est possible de passer au vote.

Dominique CHASLE sollicite une suspension de séance.

Bernard ELIOT indique qu'il vient de rédiger la présente résolution, qu'il se proposera de soumettre ensuite au vote :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, décident la poursuite de la gestion des bibliothèques de Lanester et Quimper, et mandatent le Bureau du CE afin de poursuivre les rencontres avec la Direction Territoriale pour définir les termes de la convention de mise à disposition des salariées bibliothécaires. »

Thierry LELIEVRE suggère d'ajouter la mention « à charge pour le Bureau de présenter tous les éléments budgétaires pour le 26 mars ».

Dominique CHASLE ne voit pas ce qui empêche de préciser les coûts en termes de charges de personnels et de locaux.

Mario PETRICOLA rappelle que pour les deux salariés en question, le processus normal est celui du détachement, sachant que l'entité CE reste bien distincte de l'entreprise. Après discussions et définition d'une position nationale sur le sujet, il a finalement été décidé de procéder à une mise à disposition mais des problèmes subsistent encore aujourd'hui puisque les intéressées détiennent des mandats électifs chez FT tout en étant salariées du CE. Ceci étant, la définition des coûts salariaux chargés tout comme la valorisation des mètres carrés ne pose pas réellement de difficultés pour peu que l'on reste ici sur la base de ce qui était prévu. Quant aux orientations politiques propres aux fonctionnements des bibliothèques, elles ne sont pas du ressort de la Direction.

Jacques FEREOLE pense pouvoir évaluer à 54 000 € le montant des salaires chargés, ce chiffre étant toutefois fourni sous toutes réserves.

La séance est suspendue de 17 heures 31 à 17 heures 43.

Bernard ELIOT indique qu'il va être procédé au vote sur deux résolutions.

La première résolution est rédigée de la façon suivante :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, décident la poursuite de la gestion des bibliothèques de Lanester et Quimper, et mandatent le Bureau du CE afin de poursuivre les rencontres avec la Direction Territoriale pour définir les termes de la convention de mise à disposition des salariées bibliothécaires. La valorisation des salaires et des locaux est estimée à 70 000 €. »

La résolution est adoptée par 13 voix pour et 5 voix contre (CFDT).

Bernard ELIOT passe ensuite à la seconde résolution :

« Les élu(e)s du CE France Télécom Direction Territoriale Ouest, réunis en séance le 22 février 2007, décident, afin de répartir les activités des salariées du CE, de mandater le Bureau du CE pour commander un audit sur le fonctionnement et l'organisation de l'ensemble des activités du CE. »

La résolution est adoptée par 17 voix pour et 1 abstention (Joël BARBU).

- **Point 11 – Information-consultation sur le transfert de l'activité UAT Ouest de Châteaubriant**

En présence de Denis GILLE.

Denis GILLE, Directeur de l'UAT Ouest, présente ce projet de transfert de l'activité Service Universel de Châteaubriant. La réorganisation du service Assistance Technique a été réalisée au début de l'année 2006 avec la création des cinq UAT. Sur les enjeux, les entreprises de télécoms sont aujourd'hui confrontées à trois facteurs actuellement différenciant vis-à-vis de leurs concurrents : la technique, les prix et le service. Si France Télécom a pu très longtemps afficher sa suprématie en matière technique, certains de ses concurrents ont fini par l'égaliser. De leur côté, les prix font l'objet d'une lutte acharnée entre les différents acteurs du secteur. Quant au service offert au client, il apparaît comme un facteur véritablement différenciant et c'est bien cette idée qui était en filigrane de la création des UAT.

Depuis la mise en place de ces dernières, la performance d'ensemble s'est certes améliorée mais la situation reste encore fragile. L'entreprise parvient encore à tenir l'objectif de 80 % sur la qualité de service de l'ensemble des flux SU et Internet. Dans ce dernier domaine toutefois, les clients souhaitent toujours davantage d'accompagnement et de soutien, ce qui nécessite un certain nombre de montées en compétences pour les conseillers des UAT. L'enjeu pour le service après vente est donc ici d'avoir un haut niveau de qualité à un coût économique maîtrisé et compétitif par rapport aux concurrents. Tout cela passe également par un accueil de qualité homogène, une maîtrise des process et une meilleure adéquation des ressources (personnels, aménagements de plateaux etc.).

Le document rappelle que l'UAT se trouve implantée sur deux Directions Territoriales : Ouest et Nord-Ouest Centre/Val de Loire. L'Unité traite et accueille l'ensemble des appels clients sur le Service Universel (1013/1015), c'est-à-dire que les personnes appellent ces numéros gratuits pour un problème de ligne téléphonique (coupure ou mauvaise qualité de la ligne) ainsi que pour tout ce qui concerne l'assistance (3900 pour les Résidentiels et 3901 pour les Pro). Sur ces deux derniers numéros, les clients tombent sur un SVI et sont orientés en fonction du motif de leur appel (question portant sur Internet, sur la TV, sur le fixe etc.). Enfin, le plateau d'accueil Orange et Internet Pro basé sur Caen a été repris par l'UAT en juillet 2006.

S'agissant donc du transfert de l'activité de Châteaubriant, l'opération va répondre à un certain nombre d'objectifs. L'idée sera, en premier lieu, d'améliorer la performance globale de l'Unité et d'optimiser le développement des compétences des conseillers. Il s'agit là d'un point important pour offrir un niveau de qualité de service supérieur à celui des concurrents. Les besoins de formations pourront être également adaptés de manière beaucoup plus réactive aux évolutions du marché (arrivée de Windows Vista par exemple). Un autre point important concerne la possibilité de pouvoir renforcer le rôle des responsables en termes de management, d'animation et de suivi de leurs équipes avec un soutien au niveau des conseillers clients. La mise en place de plateaux beaucoup plus importants permettra en effet de faciliter ce travail d'animation et d'information sur les nouveaux produits. Le principe sera, en outre, d'optimiser l'organisation sur la base d'une saine émulation et d'un échange des bonnes pratiques. Des plateaux plus importants favorisent aussi une systématisation des méthodes de travail afin de garantir un accueil homogène et de qualité. Il faudrait ainsi faire en sorte qu'un client, qu'il arrive à Brest ou à Rouen, puisse avoir la même prise en charge et les mêmes réponses aux questions posées. Or tel n'est pas forcément le cas aujourd'hui et ce pour différentes raisons. Un autre point concerne l'installation de plateaux qui répondent aux attentes des conseillers. Les aménagements effectués sur Bourges et Angers intervenaient, de fait, dans ce sens. Enfin, il s'agira de mettre en place pour les

salariés des parcours et des schémas d'évolution autour d'une dynamique de développement professionnel entre les différentes activités présentes. (1013, Internet etc.).

Ces différents axes conduisent donc à des regroupements afin d'obtenir des plateaux de taille suffisante et susceptibles d'apporter la souplesse nécessaire tout en évitant l'isolement de certaines équipes.

Pour ce qui concerne le contexte propre à Châteaubriant, l'activité est aujourd'hui principalement centrée sur le service universel du 1013. Le site est ouvert de 8 heures à 20 heures du lundi au samedi. L'équipe comporte neuf personnes avec un responsable d'équipe, un soutien et sept conseillers dont un est malheureusement en congé maladie pour une durée qui devrait encore courir sur plusieurs mois.

Il est donc proposé de transférer le centre sur les plateaux UAT de Rennes et d'Angers. Les conseillers pourront s'y voir proposer le même type d'activités qu'ils mènent actuellement (service universel) voire – s'ils le souhaitent – une évolution vers des métiers Internet (sur Angers) ou Internet TV (sur Rennes). Pour les deux autres personnes, les métiers de soutiens existent sur les deux sites et des postes de managers sont disponibles sur Rennes. Les collaborateurs concernés pourront également le cas échéant et à titre individuel se diriger vers d'autres postes dans les secteurs prioritaires.

Sur les modalités d'accompagnement, l'information/consultation du CE sera suivie de réunions de présentation au personnel effectuées par l'encadrement de l'UAT. Les salariés qui le souhaiteront pourront ensuite bénéficier d'un entretien individuel avec l'équipe RH de l'UAT et le responsable de département. Ils pourront également rencontrer un conseiller de l'Espace Développement pour travailler avec lui sur leur projet professionnel dans le cas où ils voudraient se diriger vers d'autres métiers hors UAT voire hors France Télécom. Le calendrier prévisionnel reprend, à partir de la semaine 9, les différentes étapes qui viennent d'être décrites. Il est à signaler qu'une réunion DS est prévue pour le 28 février et que le dossier sera présenté en CHSCT le 21 mars prochain.

Une étude a été menée afin d'apprécier les éventuelles aggravations du temps de trajet pour les salariés concernés. Le temps de trajet entre Châteaubriant et Rennes étant d'environ 45 minutes, les deux salariés qui habitent plutôt au sud-ouest de Châteaubriant pourraient se diriger prioritairement vers Nantes. Les autres habitent Châteaubriant elle-même et pour ceux-là, le site le plus proche serait celui de Rennes (étant entendu qu'Angers se trouve à environ une heure dix de trajet).

Départ de Catherine FREHEL et Chantal ROCHOUX, remplacés en tant que membres titulaires par Joël BARBU et Franck BEAUMONT.

Guy JOURDEN note que le calendrier prévoit une communication aussitôt après ce CE mais il n'est pas certain que l'avis sera rendu dès ce soir.

Mario PETRICOLA répond que la démarche retenue est la même que celle qui avait été employée pour TSC7, c'est-à-dire que les différentes étapes décrites ici n'ont trait qu'à l'accompagnement et non à la mise en œuvre du projet.

Guy JOURDEN constate, en second lieu, que la plupart des agents concernés sont sous statut fonctionnaires. Il conviendrait donc de mentionner leur droit à obtenir une CAP en cas de mutation d'office.

Mario PETRICOLA assure que tel sera le cas.

Guy JOURDEN ajoute que cette aggravation du temps de trajet de près de 45 minutes est loin d'être négligeable. A cet égard, il faudrait pouvoir procéder à une estimation du coût induit pour les agents, sachant que la DG 46 ne saurait constituer une compensation suffisante.

Mario PETRICOLA répond que la DG 46 prévoit déjà une indemnité pour aggravation du temps de trajet ainsi que des modalités d'accompagnement pour la prise en charge du coût (en principe en transports en commun mais vu la configuration géographique des lieux, il faudra vraisemblablement tenir compte d'un trajet en voiture).

Guy JOURDEN estime que les salariés seront, de toute façon, perdants.

Denis GILLE indique que les liaisons ferroviaires sont relativement peu nombreuses, sachant qu'il faut compter une heure trente pour se rendre sur Rennes par le train. Le trajet devrait donc principalement s'opérer par le biais du véhicule individuel mais des systèmes de covoiturage pourraient assez facilement être mis en place.

Guy JOURDEN rétorque qu'il faudrait, pour cela, que les horaires soient les mêmes.

Denis GILLE explique que l'idée sera précisément de tenir compte de cet état de fait, c'est-à-dire que lorsque les personnes auront signalé leur intention de venir en covoiturage, le principe sera bien de les placer sur les mêmes horaires.

Guy JOURDEN note que dans le cadre de la politique actuelle de France Télécom sur la concentration des plateaux, l'argumentaire développé pour fermer ce site de 9 personnes pourrait parfaitement être développé à l'avenir pour d'autres centres plus importants.

Denis GILLE invite le CE à considérer que le maintien d'un site avec seulement six conseillers pose beaucoup de difficultés pour l'UAT. Il arrive assez fréquemment qu'un seul salarié soit présent sur le centre, les collaborateurs sont contraints d'assurer un samedi sur trois et l'on se retrouve finalement ici avec un manager et un soutien pour seulement six personnes.

Dominique LESEIGNEUR considère que ce dossier présente de nombreuses analogies avec celui sur les boutiques. Le CE aurait d'ailleurs matière à une réflexion plus globale devant ces fermetures de sites et autres re-localisations.

Quant à l'UAT, il conviendrait déjà de se demander si cette question renvoie à une spécificité du plateau de Châteaubriant ou bien si elle s'inscrit dans un dispositif national. Il semblerait, en effet, qu'un plan nommé « Ambition 2007 » soit en préparation et consiste en une réorganisation de grande ampleur de l'ensemble des UAT au niveau national avec pour conséquence une série de fermetures de sites. La présentation faisait, du reste, mention d'un objectif de « rentabilisation » et d'un rapprochement avec les coûts qui sont ceux de la concurrence. Ceci impliquerait apparemment une très forte augmentation du degré d'efficacité demandé aux opérateurs, par exemple en termes de durée moyenne de traitement des appels. L'opération entraînerait également une réduction globale des effectifs sur l'ensemble des plateaux avec, en outre, la volonté de faire progresser de façon très importante le recours à la sous-traitance des appels.

Par conséquent, si cette fermeture s'inscrit dans un dispositif national, des sites comme ceux de Tours, Morlaix ou Rouen ne pourraient-ils pas être assez rapidement menacés ? Il faudra, en tous les cas, que les deux Commissions économiques du CE se penchent plus en avant sur le détail du dossier.

Dominique LESEIGNEUR rejoint également ce qui vient d'être dit sur l'évolution du seuil critique concernant la taille des sites. On a même entendu en octobre dernier de hauts dirigeants du Groupe parler d'un seuil de 250 agents par plateaux. L'argumentaire développé ici est assez surprenant puisqu'on explique que pour améliorer les compétences des personnes, il est nécessaire de supprimer les centres où elles travaillent. Il n'est à aucun moment envisagé de renforcer l'équipe de Châteaubriant et de procéder à un appel à candidatures. L'hypothèse semble exclue par avance et ce, alors même que la fermeture va entraîner d'énormes contraintes pour les salariés concernés. Les solutions présentées en termes de RH sont certes légitimes mais elles anticipent aussi un peu trop les réflexions que le CE pourrait être appelé à formuler. Le calendrier qui figure dans le document est du reste obsolète, car avant d'annoncer dès demain le plan aux salariés, il faudra d'abord laisser le CE en discuter. Enfin, il est également assez choquant que l'éventualité d'un recours au télétravail n'ait pas du tout été évoquée. Certes cette solution ne constitue pas la panacée mais la Direction semble désormais l'exclure *a priori* dans tous les dossiers qui sont présentés.

Chantal CUISNIER se demande, elle aussi, pourquoi l'hypothèse d'un renforcement des équipes de Châteaubriant a été écartée dès le départ.

Joël BARBU (intervention hors micro inaudible) estime que l'accroissement du temps de trajet sera extrêmement dommageable pour la vie privée des intéressés et ce sans même parler des dangers de la route. Il conviendrait donc de concentrer tous les efforts à la recherche de solutions locales.

Jean-Marc CHIRON rappelle que lorsque l'UI de Châteaubriant a été fermée l'an dernier, l'entreprise avait assuré que le déplacement d'un certain nombre de personnes vers l'UAT Home allait intervenir comme une solution pérenne. Les éléments contenus dans le présent dossier ne sont absolument pas convaincants. La plupart des salariés concernés ont plus de 53 ans et sont déjà installés depuis longtemps. La desserte entre Rennes et Châteaubriant ne comprend qu'un aller-retour entre le matin et le soir : vu les horaires proposés, le recours aux transports en commun sera vraisemblablement impossible.

Plus généralement, ce dossier comporte beaucoup de « verbiage » mais peu de données chiffrées. Il faudra donc que la Commission Economique l'étudie plus en détail avant que les élus se forment une opinion. Il convient également de rappeler que France Télécom reçoit encore de l'argent de l'Etat pour assurer le service universel. Il faudrait que les sommes en question apparaissent clairement dans les budgets.

Elisabeth ROUSSEAU (intervention hors micro inaudible) indique qu'elle a préparé une série de huit questions qu'elle se propose donc de remettre à la Direction. Elle assure bien connaître la situation de cet UAT. Les collègues qui y travaillent ont effectivement autour de 53 ans et supporteront très mal d'avoir à faire une heure de trajet supplémentaire au quotidien. Certains d'entre eux pourraient avoir d'importants problèmes financiers car ce déplacement impliquera peut-être l'achat d'un second véhicule. Le dossier ne semble pas non plus tenir compte du fait que l'équipe en question enregistre d'excellents résultats. Alors qu'il est de plus en plus question de développement durable, l'entreprise envoie ici ses salariés sur les routes avec les risques d'accidents, la fatigue induite et les coûts correspondants : tout ceci n'est vraiment pas logique.

Guy JOURDEN ajoute que s'agissant de personnes de plus de 53 ans, l'argument selon lequel le fait de partir sur des plateaux plus grands apporterait des perspectives d'évolution de carrière paraît franchement superflu.

Frédéric LIEVRE rappelle que la population concernée avait déjà été fragilisée par la réorganisation qui avait eu lieu l'année dernière. Il s'agit là d'anciens techniciens de l'URR

dont certains travaillaient sur la boucle locale mais l'entreprise n'a jamais envisagé de les réintégrer que sur l'UAT à Rennes ou Angers. Ils auraient pourtant pu être associés à l'UIPL, dont Monsieur COSTES a dit lui-même qu'il s'agissait d'un « puits sans fond » pour ce qui est des techniciens d'intervention clients.

Denis GILLE répond qu'il sera effectivement proposé aux salariés de rester en priorité sur les métiers de l'UAT mais que ceci n'empêche pas de regarder individuellement les possibilités et les souhaits d'évolution de chacun. Il n'est pas non plus certain que des personnes de 53 ou 54 ans qui ont fait toute leur carrière en tant que techniciens d'intervention désirent encore continuer sur ce métier.

Frédéric LIEVRE rétorque que le souhait de ces salariés était surtout de rester sur leurs fonctions antérieures. La question avait déjà été soulevée voici un an mais il apparaît que France Télécom se désintéresse totalement de la désertification de sites comme celui de Châteaubriant. Il est pourtant extrêmement important pour l'entreprise de conserver du personnel sur place et cette problématique rejoint celle évoquée tout à l'heure à propos des boutiques. Or France Télécom suit ici une logique strictement financière en n'intégrant absolument pas les éléments d'aménagement du territoire et de présence auprès des clients.

Denis GILLE revient sur la question du transport. La desserte des transports en commun étant peu pratique, les trajets devraient s'opérer par la route et l'idée sera donc de privilégier le système de covoiturage. Quant à l'hypothèse d'achat d'un deuxième véhicule, elle pourra également être examinée dans le cadre de la DG 46.

S'agissant ensuite du « seuil critique » de 250 personnes, il faut bien voir que les 14 sites UAT de la DT Ouest comprennent tous entre 9 et 150 collaborateurs.

La Présidente ajoute qu'elle avait déjà indiqué au CE de novembre dernier qu'il ne fallait pas s'arrêter à ce chiffre de 250 personnes, sachant qu'aucun centre de l'Ouest ne satisfait effectivement à ce critère.

Denis GILLE précise que la DT Nord-Ouest/Centre est en train d'aménager sur Bourges un plateau qui comprendra de l'ordre de 90 à 100 personnes. L'entreprise n'a pas non plus fixé d'objectifs de réduction des DMT à tous crins. La priorité pour l'UAT est surtout de pouvoir améliorer le traitement et l'accueil des clients dès le premier contact car c'est de cette façon qu'il sera possible d'offrir une qualité de service différenciante et de générer des gains. En effet, si une personne n'appelle qu'une fois au lieu de trois, l'entreprise sera toujours gagnante et ce même si la DMT doit être pour cela un peu plus longue. Dans cette logique, il convient également de renforcer les compétences des personnels. La chose est alors plus facile à faire sur de grands plateaux qu'avec des équipes de sept personnes. Le service universel a beau être l'activité « de base » au niveau de l'UAT, elle requiert aujourd'hui des tâches de plus en plus complexes. Il arrive également assez fréquemment qu'un certain nombre des appels reçus ne concernent pas le SU lui-même. C'est notamment le cas depuis l'arrivée de l'ADSL Nu, des personnes qui ne sont plus clientes de France Télécom ne se privant pas pour demander un test de ligne. Le Service Universel est, en tout cas, une activité importante de l'entreprise et qui nécessite de l'accompagnement comme du soutien dans les mois qui viennent.

Guy JOURDEN apprécie d'autant plus cet argumentaire qu'il a entendu hier les dirigeants de France Télécom affirmer devant le Tribunal d'Instance de Rennes que le déplacement du personnel du 118-712 vers le 1013/1015 ne posait aucune difficulté puisque cette activité n'était pas du tout compliquée, qu'elle ne nécessitait aucune formation spécifique etc.

Denis GILLE pense qu'il doit effectivement être un peu plus facile pour les personnels du 118-712 de se diriger dans un premier temps vers le 1013 plutôt que vers l'Internet. Ceci étant, le passage vers le 1013 requiert tout de même un minimum de formation et d'accompagnement.

Guy JOURDEN en conclut qu'il s'agit là d'un changement de métier.

La Présidente parlerait plutôt d'« évolution » du métier de conseiller client, lequel métier comprend donc plusieurs facettes. Le parcours de professionnalisation intervient d'ailleurs dans cette optique mais le métier lui-même nécessite un minimum d'aptitudes communes.

Denis GILLE poursuit avec la question du télétravail. La formule avait été employée à l'AST après la fermeture du centre de Fougères pour une personne qui souffrait d'un handicap. Cette solution peut donc être examinée avec les intéressés et le médecin du travail s'il s'avère que le temps de trajet impacte fortement la santé des personnes mais le recours au télétravail doit rester très ponctuel concernant des métiers comme ceux de l'UAT.

Une autre interrogation portait sur le renforcement éventuel de l'équipe de Châteaubriant. Le site compte aujourd'hui près de 4 000 m² avec deux bâtiments vides et un bâtiment administratif construit dans les années 80 au moment des CPE et des CCAL. Ce dernier bâtiment comprend un rez-de-chaussée et deux étages pour une surface totale d'environ 1 200 m². L'UAT n'en occupe que 250 m² pour neuf personnes. L'UI comprend, de son côté, cinq techniciens qui viennent prendre leur outillage dans le magasin et qui utilisent ponctuellement une salle de prise de service.

Dominique LESEIGNEUR note que tout cela va dans le sens de l'argumentaire développé par les représentants du personnel : la place ne manquerait pas en cas de recrutement sur Châteaubriant.

Mario PETRICOLA répond que l'entreprise aura très vraisemblablement beaucoup de mal à recruter sur ce type de localité, d'autant que la question de la pérennité de l'activité se pose malgré tout.

François PRENEAU réitère la question concernant l'existence ou non d'un plan « UAT : Ambition 2007 » : le présent projet en est-il la déclinaison ? Si ce plan existe, il doit absolument être présenté au CE. Il paraît très difficile de croire que la fermeture de Châteaubriant ne serait qu'une opération ponctuelle. Cette opération aura des conséquences dramatiques pour les personnels concernés. Si l'entreprise réalise un chiffre d'affaires important sur le secteur de Châteaubriant, c'est aussi parce qu'il s'agit d'un bassin de vie où la concurrence n'a, pour l'instant, pas pris pied. L'importance des locaux vient témoigner de la présence qui était celle de France Télécom par le passé sur ce secteur. Surtout, les besoins en back-office semblent aujourd'hui en forte progression sur les métiers de l'UAT.

Denis GILLE assure que tel n'est pas le cas. L'activité du 1013.fr reste très modeste et l'essentiel du travail en UAT concerne bien de l'accueil client. Une expertise de niveau a également été mise en place depuis quelques mois pour prendre en charge les dossiers de réclamation ou d'escalade qui nécessitent des compétences un peu plus pointues.

Sur l'existence d'un plan Ambition 2007, Denis GILLE répète que la fermeture de Châteaubriant intervient essentiellement au regard de la taille critique que possède le site en question en termes de management d'équipe ou d'animation. La question de la pérennité du site avait été évoquée à de nombreuses reprises en CE de la DR Pays de Loire et le Président n'avait jamais caché que le transfert serait, un jour ou l'autre, inéluctable. Or cette équipe en est arrivée aujourd'hui à un niveau critique pour lequel l'entreprise ne peut pas

faire autrement. Quant à la question proprement dite, Denis GILLE assure qu'il n'existe pas aujourd'hui de document écrit venant indiquer que tel ou tel site devrait fermer.

La Présidente ajoute que le document nommé « Ambition 2007 » opère un cadrage des ambitions de l'entreprise pour la France mais n'a pas trait aux UAT en particulier.

Bernard ELIOT n'aime pas le terme de « petit site », sachant que tous les points de présence sont importants pour une entreprise comme France Télécom. Ce transfert va, en outre, à l'encontre de ce que l'on dit aujourd'hui aux clients. L'entreprise leur assure, en effet, qu'elle met à leur disposition des moyens technologiques et des services pour qu'ils puissent être joignables à tout moment et en tout lieu quand dans le même temps, il va être demandé ici à des agents de venir travailler sur un plateau à 70 kilomètres de chez eux. Le maintien sur site de l'activité de ces neuf personnes est pourtant parfaitement viable : tout est question d'organisation et de volonté politique. Si l'important est que le premier appel soit correctement traité, le fait d'avoir des plateaux de 30 personnes ou plus ne joue pas un rôle déterminant. L'entreprise peut parfaitement organiser la répartition des appels entre les plateaux. Elle peut même les diriger vers de la sous-traitance ou vers l'étranger. Il est même arrivé que l'on coupe la réception d'appel sur un même plateau. L'UAT de Caen avait ainsi passé trois jours sans recevoir le moindre appel. Tout cela pose donc plus généralement la question de la pérennité de l'ensemble des sites et pas seulement des plus petits d'entre eux. Ces réorganisations ont assurément pour but de parvenir à l'objectif de suppression de 22 000 emplois sur trois ans mais dans le cas de l'UAT, les représentants du personnel n'ont pas une vision de l'ensemble du projet. Il semblerait notamment que le plateau UAT d'Orléans soit menacé de fermeture avec en contrepartie un transfert des activités AVSC de Blois vers Orléans. Il faudrait aussi que le CE reçoive un bilan de l'ERC, laquelle est à l'origine de la mise en place de ces UAT.

La Présidente estime que la logique ici pourrait en réalité être qualifiée d'« économique », de « managériale » ou de « pragmatique » en termes de formation. La complexité est le plus souvent source de fragilité et il s'agit aussi ici de s'interroger sur le caractère « normal » d'un fonctionnement où il arrive qu'une seule personne travaille sur le site. La réflexion ne porte que sur la partie UAT, sachant qu'il existe aussi une boutique sur Châteaubriant. Bien sûr tout le monde ne peut pas devenir vendeur mais l'éventualité d'un maintien sur place en intégrant la boutique fera partie des possibilités qui seront examinées. Quant au télétravail, il peut s'appliquer de manière transitoire à des situations particulières mais à partir du moment où l'on parle là d'une logique managériale de formation et de soutien à l'évolution des métiers, ce mode de fonctionnement ne saurait constituer une solution durable. Certes tous ces arguments ne sont peut-être pas de nature à convaincre les élus présents autour de cette table mais la Présidente les invite toutefois à considérer ce que ferait la concurrence face à l'existence de plateaux de si petite taille.

Frédéric LIEVRE rétorque que la concurrence commence justement à ressentir les effets de ce manque de présence sur le terrain. Nombre de personnes continuent à faire confiance à France Télécom du fait de son image et de sa visibilité locale mais la Direction semble ne pas en faire cas. L'entreprise a ici la chance d'avoir un réseau qui la différencie sur son marché mais ses instances dirigeantes s'acharnent à la faire ressembler à ses concurrents : cette politique est proprement suicidaire et trahit un raisonnement économique qui n'est envisagé qu'à court terme.

La Présidente distingue la présence assurée au titre de l'aménagement du territoire de celle effectuée pour mener à bien des activités dont on dit qu'elles sont « adhérentes au terrain ». Or l'UAT ne répond pas à cette dernière définition.

Elisabeth ROUSSEAU réfute l'idée selon laquelle il serait difficile de recruter sur Châteaubriant. Il faut savoir, en effet, que quatre jeunes CDD font actuellement la route tous les jours entre Châteaubriant et Angers car le poste qui leur a été proposé était situé sur cette dernière ville.

Denis GILLE répond que ces personnes travaillent sur l'Internet. Or il était plus difficile d'assurer une montée en compétence dans ce domaine sur un site comme celui de Châteaubriant que sur une ville comme Angers.

Claudine CHEFSON estime que l'UAT pourrait aussi traiter le back-office de plus en plus important sur MaLigneTV en provenance de Narbonne et Châteauroux. Le traitement des dossiers entre le commercial et le SAV n'est aujourd'hui pas satisfaisant et les collègues de l'AVSC de Lorient sont actuellement en train de reprendre l'activité à titre d'expérimentation. Il existe donc des possibilités pour mettre sur les sites qui en ont besoin un certain nombre d'activités.

Dominique LESEIGNEUR souhaite revenir sur la question de l'existence ou non d'un plan de réorganisation des UAT. Ce ne serait pas la première fois, en effet, que l'entreprise mettrait « la charrue avant les bœufs » en traitant un dossier connexe avant que les élus aient connaissance quelque temps plus tard d'un projet plus global et qui était déjà à l'origine des premières mesures. S'agissant ensuite des prétendues difficultés de recrutement sur Châteaubriant, la Direction est incapable d'avancer le moindre argument convaincant. L'opérateur jouit notamment d'une forte présence historique sur le secteur, il sait pouvoir bénéficier d'infrastructures matérielles, de bâtiments etc. et d'un bassin économique où France Télécom est encore en position dominante. Rien ne vient donc infirmer la possibilité d'un renforcement des équipes de Châteaubriant et les élus entendent bien conserver cette piste de réflexion.

Joël BARBU pense qu'une autre idée pourrait consister en un regroupement des équipes de l'UI de Redon et de l'UAT de Châteaubriant sur Derval. On éviterait ainsi tous les problèmes de risques routiers tout en renforçant la présence de France Télécom sur ces deux bassins. La question du site de Redon devrait, en effet, venir très rapidement sur le tapis et il faudrait donc prévoir un schéma directeur des métiers et des emplois sur la DT Ouest.

Guy JOURDEN se demande si l'entreprise continuerait à opérer ce type de choix dits « économiques » si elle devait payer le temps de trajet des salariés, les aider dans l'achat de leur véhicule et s'acquitter d'une taxe écologique pour les avoir placés ainsi sur les routes.

La Présidente répond que l'entreprise a pour habitude de bien mûrir ses choix.

Parmi les autres pistes alternatives, Frédéric LIEVRE considère que les postes à l'UIPL pourraient aussi être intégrés à la liste des postes prioritaires.

Mario PETRICOLA précise que les TI font bien partie de ces métiers prioritaires.

Avant de conclure sur ce point, Bernard ELIOT propose de retenir ici la même méthode que celle choisie pour les boutiques. Les élus estiment apparemment ne pas avoir obtenu de réponses satisfaisantes à leurs questions et les deux Commissions Emplois et Métiers et Economie et Marchés pourront apporter tout l'éclairage nécessaire.

La Présidente invite, là encore, les deux Commissions à faire remonter leurs questions une semaine avant le prochain CE.

La Présidente constate qu'il reste encore trois points à traiter. Vu l'heure avancée, elle suggère de suspendre la séance et de programmer une nouvelle réunion le 15 mars prochain à 10 heures.

La séance est levée à 19 heures 08.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT

ANNEXES

DECLARATION PREALABLE CFDT

Quelques remarques préliminaires à cette séance du Comité d'Etablissement. Tout d'abord le nombre de points à examiner, qui même si certains ne devraient être que formalités, nous semble excessif pour être traité correctement en une seule journée. Afin de respecter la frontière entre vie professionnelle et vie privée et en raison de l'éloignement géographique pour la majeure partie des élus, nous vous demandons d'acter une fin de réunion à 17H30. Par ailleurs, la CFDT et ses élus constatent que malgré leur intervention lors de la première séance du CE, l'arrivée tardive des documents (vendredi ou samedi pour certains) ne permet pas d'avoir le délai nécessaire à la bonne appréhension des sujets. Nous demandons que les acteurs tant la Direction que le bureau respectent un délai de 5 jours ouvrables et cela qu'il s'agisse des dossiers émanant de la Direction ou les comptes-rendus des commissions.

Par ailleurs, lors des séances des CE(s) de décembre 2006, le point d'information sur le processus du budget de l'emploi 2007 avait été écourté en raison de l'absence de validation et de notification.

Aujourd'hui, deux mois après ces réunions, aucune information sur le sujet n'est à l'ordre du jour du Comité d'Etablissement. Et, par conséquent, aucune visibilité n'est donnée sur la situation de l'emploi à la DT Ouest. Vous vous étiez pourtant engagée en ce sens et je vous cite : « bien évidemment et cela fait partie des points d'introduction qu'on aura aussi avec le nouveau CE, il y aura un point à faire sur l'emploi où l'on vous fera à la fois un bilan sur 2006 sans doute Pays de la Loire et Bretagne et une vision consolidée mais qui sera forcément détaillée par site sur les prévisions d'emploi 2007 sur la DT Ouest ».

De plus, à ce jour, aucune réunion du Comité de Bassin d'Emploi n'est encore programmée, et si nous avons compris que votre arrivée en fin d'année dernière ait retardé la mise en œuvre de ce Comité, nous ne sommes plus dans la même situation. Vous devez respecter les accords signés entre les Organisations Syndicales et la direction de l'entreprise, dont vous êtes la représentante.

La CFDT s'étonne donc de voir trois points à l'ordre du jour actant des décisions concernant l'emploi. Le manque de visibilité notoire en matière d'emploi et de présentation d'une politique claire, en dehors de l'annonce d'une baisse de 6% des emplois sur la DT Ouest, nous laisse à penser que nous sommes dans un refus de concertation.

En conséquence, la CFDT et ses élus refusent de voir aborder dans un dispositif d'information consultation les points 10, 11 et 16 ; et considèrent que l'absence d'informations sur le budget emploi 2007 constitue en la matière une entrave au fonctionnement de cette instance et à une information loyale sur les dossiers.

La CFDT et ses élus demandent le retrait de ces points pour un examen complet lors d'une séance ultérieure de ce Comité d'Etablissement, après que nous ait été présenté le budget emploi 2007, validé et notifié.

DECLARATION PREALABLE CGT

Madame la Présidente,

A l'ordre du jour de ce Comité d'Etablissement figurent plusieurs points qui ont une répercussion sur l'emploi et la localisation des emplois.

Comme nous le redoutons, la remise en cause des petits sites et des boutiques, que vous jugez « non rentables », suivant des critères uniquement financiers, s'accélère.

Concarneau, Cleunay, Chateaubriand, Pornic, La Ferté Bernard, et demain.... ?

Selon vos critères sur l'ADPDL 11 boutiques sont susceptibles d'être fermées et 7 sur l'ADB.

Le Plan national de France Telecom qui prévoyait la fermeture ou la « franchisation » d'une centaine de boutiques sur 700 principalement sur les petits sites géographiques est en marche au détriment de l'emploi et du service public.

France Telecom pratique un dumping social sur le dos des salariés des « Mobistore » qui sont sous le régime de la convention collective du commerce, payés au SMIC avec des conditions de travail difficiles.

Vous affirmez que certaines boutiques ne sont pas rentables mais vous n'avez rien fait pour les conforter et nous aurons beaucoup de questions à vous poser sur ce point de l'ordre du jour notamment sur les modalités de reprise et l'avenir des personnels.

Ces choix traduisent bien la politique actuelle du groupe France Telecom qui en 2006 a accéléré sa transformation :

Mutation du RTC vers le tout IP, intégration des réseaux et des services autour d'une seule marque Orange, offres et financements de contenus, partenariats stratégiques, achats d'entreprises SI, organisation du Groupe par pays, ERC...

L'activité s'est encore plus orientée vers les services et le commerce (business) porteurs de valeur immédiate pour des investissements moindres.

Les investissements lourds comme le renouvellement des réseaux en fibre optique ou la R&D sont timides.

Autant d'inquiétudes pour les futurs revenus de l'entreprise, mais aussi l'accès à tous en tout lieu du territoire au droit à la communication.

Enfin, nous constatons cette obsession à considérer le salarié comme un coût et non la richesse principale de l'entreprise : *poursuite de la casse de l'emploi, sous traitance, « externalisation » d'activité, délocalisation, recrutement très parcellisé, formation au rabais, aucune reconnaissance des nouvelles qualifications suite aux incessantes mobilités...*

Les exigences renforcées en matière de fonds propres pour distribuer généreusement des liquidités aux actionnaires transforment le travail en monnaie d'ajustement.

Flexibilité, précarisation, intensification du travail, un arsenal de mesures fragilisant tous les salariés mais aussi l'entreprise.

Rien de bien nouveau nous direz vous si ce n'est que ces choix s'accélèrent et qu'une entreprise ne travaillant qu'autour d'objectifs financiers et à court terme ne peut véritablement se projeter sur l'avenir.

Il ne suffit pas de s'annoncer opérateur intégré si parallèlement, on accroît les disparités territoriales et tarifaires.

De même on ne peut pas demander d'incessants efforts au personnel et faire fi de ses attentes et revendications.

Contrairement à ce que l'on essaie de nous faire croire, l'entreprise FT a des marges de manœuvre et peut effectuer d'autres choix notamment au niveau de l'emploi, du service rendu aux usagers, du maintien de boutiques et sites sur tous les territoires.

Le dividende par action versé aux actionnaires va augmenter de 20% !! Il passera de 1 à 1,2 euros, ce qui représentera entre 3 et 3,5 Milliards d'euros.

Rappelons que 500 millions d'euros/an suffiraient pour financer 10.000 emplois stables. Tout est dit !!!

Les élus CGT au CE de la DT ouest souhaitent que les Commissions emploi et métiers et économie et marchés du CE puissent travailler sur les dossiers en information/consultation pour éclairer le CE.

L'avis des CHSCT des Unités concernées nous est également indispensable.