

Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 24 mars 2006 (suite du 23 mars)

Etaient présents :

Pour la Direction :

Christian LE CORNEC Président du CE
Mario PETRICOLA DRH
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires:

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

Membres suppléants:

Sylvie HENRY (CGT)
Patrick LE GAC (CGT)
Claude ROGER (CGT)
Fabrice JOLYS (CGT)
Philippe GUIGNET (SUD)
Yolande GUERIN (SUD)
Bernard LE MEHAUTE (CFDT) Secrétaire-adjoint
Joël BARBU (CFDT)

Représentants syndicaux:

Thierry LE PAIH (SUD)
Pierrick GOUEDARD (UNSA)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion ordinaire le 24 mars de 9 heures 12 à 18 heures 10 (suite de la réunion du 23 mars) dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 7) Demande d'avis suite aux expertises demandées aux CHSCT de l'UIC B et de l'AST B
 - 7.1 UICB : changements d'horaires et création des groupes de traitement d'appel avec la mise en place de l'UAT Ouest
 - 7.2 AST B : impact sur les conditions de travail du personnel suite à la suppression de l'AST B et de la mise en place de l'UAT Ouest, du CCO&R
- 8) demande d'avis sur le plan d'évolution du service des Renseignements
- 9) Demande d'avis sur l'évolution de la Gestion du Service Client en Administration commerciale, Réclamations, SCF, QD, GCC, HLR
- 10) Information sur l'intégration des flux Wanadoo au 1016
- 11) Mise en place des CHSCT à l'UAT Ouest et au CCO&R
- 10) Information sur le bilan sur le travail à temps partiel (reporté au CE d'avril)
- 12) Suivi des travaux des commissions:
 - 12.1 Commission Economique: rapport de la commission
 - 12.2 Commission ASC: point d'avancement des travaux de la commission
- 13) Compte rendu annuel de la gestion financière du CE Bretagne et prévisions budgétaires (reporté au CE d'avril)

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

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

Point 7 - Demande d'avis suite aux expertises demandées aux CHSCT de l'UIC B et de l'AST B

7.1 UICB : changements d'horaires et création des groupes de traitement d'appel avec la mise en place de l'UAT Ouest

Le Président rappelle que le processus de ce dossier a été lancé l'an dernier lors de différents CE dans le cadre du périmètre de l'UIC B pour une information/consultation sur l'évolution des horaires sur les plateaux de Brest et Morlaix. Une demande d'expertise a été commanditée par le CHSCT de l'UIC B qui a ensuite rendu un avis. Il s'agit aujourd'hui pour le CE de rendre un avis suite à l'expertise et à l'avis du CHSCT.

Guy JOURDEN fait lecture de l'avis négatif du CE sur les changements d'horaires et la création des groupes de traitement d'appels avec la mise en place de l'UAT Ouest. (document joint en annexe ainsi que l'avis du CHSCT sur ce point).

Guy JOURDEN signale en aparté que des agents de Morlaix ont reçu un blâme pour utilisation abusive de *wrap up*. Cette affaire est en cours au tribunal administratif.

Le Président souhaite apporter quelques éléments de réponse aux remarques formulées dans l'avis qui vient d'être lu.

En ce qui concerne le contexte dans lequel intervient la mise en place d'horaires, le Président rappelle qu'entre le démarrage du projet, avant même la création des IRP, et sa mise en œuvre aujourd'hui, l'UAT-Home a été créé. Le contexte de la mise en place des tableaux de service a donc évolué. Il convient en effet de prendre en compte les nouveaux groupes de traitement.

L'évolution des horaires pose 2 types de problèmes : les horaires du soir et ceux du samedi. Au titre du budget 2006, la DR Bretagne a obtenu l'autorisation de recruter, sur la Maille Ouest, 15 CDI TP (jeunes) pour couvrir ces plages horaires, dans un site fermant à 22 heures, situé *a priori* à Rouen. Les tableaux de service de la Maille Ouest seront adaptés à cette décision.

Concernant la négociation sur les horaires et cycles de travail, le Président rappelle que Denis GILLE était hier à Morlaix où il a reçu le personnel. Il entreprendra la même démarche que celle mise en place pour l'AVS, à savoir regarder, dans le cadre des roues définies sur ces plateaux, la capacité à satisfaire le maximum de salariés au vu de ces nouveaux horaires.

Par ailleurs, France Télécom engage un programme de modernisation des plateaux d'appels, initié en Bretagne. En effet, trop souvent, les plateaux d'appels ont résulté d'aménagements de bureaux sans prise en compte des contraintes spécifiques. A Lanester, des plateaux d'appels ont été créés malgré l'absence de bureaux, ce qui a permis des aménagements en pétales. Dans le cadre du projet national d'aménagement des plateaux, il est demandé de définir un plateau pilote par type d'unité (AVS, CCOR, AT-Home) et il s'agira de revoir totalement l'architecture des locaux, de casser les cloisons et d'installer des mobiliers ergonomiques. Un programme sera donc établi sur plusieurs années, en commençant par les endroits où l'écart entre la cible et l'existant est le plus important.

Pour ce qui est du suivi régulier de l'évolution, le Président considère que ce dossier pourra faire l'objet d'une présentation quelques semaines ou mois après la mise en place effective des groupes de traitement.

Guy JOURDEN soulève le problème de la performance individuelle comparée.

Il semble au Président que le fait qu'il y ait un suivi individuel choque moins lorsqu'il concerne la part variable.

Guy JOURDEN souhaite que les résultats de l'expertise demandée par le CHSCT soient diffusés aux membres du CE. En effet, la performance individuelle comparée est dénoncée par le cabinet d'expertise ; seul l'aspect quantitatif des appels est pris en compte au détriment de l'aspect qualitatif.

Selon le Président, il existe aussi des notes qualitatives.

Jean-Pierre CREUX fait remarquer que des critères quantitatifs sont appliqués à la part managériale de la PVV. Or, il ne peut s'agir de critères de jugement. En effet, le temps de

traitement d'un dossier varie selon que la personne a 30 ou 50 ans, ce qui ne remet pas en cause la qualité d'un traitement de plus longue durée.

Par ailleurs, du point de vue de la transparence relative à la PVV, les agents ne savent pas selon quels critères ils sont notés. France Télécom est donc condamnable sur ce point vis-à-vis de la CNIL.

Enfin, il semble que l'entreprise revienne à l'ère du taylorisme. Or, dans une entreprise de services, il s'agit d'abord de produire de la qualité et non de la quantité. A cet égard, les managers n'appliquent pas souvent sur le terrain ce qu'ils ont appris en formation en termes d'encadrement de leur équipe.

Le Président est d'avis que dans tout dispositif, on peut voir le pire comme le meilleur ; charge à chaque manager d'y mettre suffisamment d'intelligence.

Dans le cadre de la présentation sur les écoles métiers, les élus ont pu constater la volonté de France Télécom de décentraliser fortement la formation et de faire en sorte que les managers la suivent également (management, training, coaching). La Direction souhaite que les managers soient de véritables coachs de leurs équipes et pas des « petits chefs » et à travers les moyens importants alloués aux écoles métiers et à la formation, elle a la volonté de prendre véritablement en compte le métier de télé conseiller des plates-formes d'appels.

Si des dérives devaient être constatées, le Président ne doute pas que les IRP joueront leur rôle de régulateurs du système. Le cap général choisi est celui de la professionnalisation collective des métiers.

Yolande GUERIN demande quand ce projet sera présenté aux agents concernés.

Le Président répond que certains plateaux ont déjà été modernisés (Brest et Quimper) et ces travaux vont se poursuivre. Dès que la décision de moderniser un plateau est prise, il convient de choisir les locaux adaptés, éventuellement d'abattre des cloisons, de prendre en compte les problèmes d'environnement, d'acoustique avec les membres du CHSCT et l'aide de cabinets spécialisés.

Daniel GILLARD revient sur la part variable et précise que ce mode de rémunération ne correspond pas à un souhait du personnel.

Le Président n'a jamais prétendu le contraire.

Selon Jean-Pierre CREUX, la part variable est considérée comme un acte managérial pur et ne fait pas l'objet d'un avis en CCE, alors qu'elle est constitutive du revenu des salariés, ce qui n'est pas acceptable. De plus, l'an dernier, de nouveaux vendeurs (ex COFRATEL) ont été intégrés, dont la moitié de la rémunération était constituée d'une part variable ; Or, la révision des critères de la part variable risque de mettre à mal leur revenu global et il se peut que l'entreprise ait prochainement à traiter des cas sociaux.

Daniel GILLARD ajoute que la cotisation de la mutuelle est, entre autres, calculée avec la part variable pour les contractuels. Les élus souhaitent une revalorisation de salaire avec une base fixe et régulière sans critère aléatoire.

Le Président fait remarquer que le Directeur Régional de Bretagne n'a pas le pouvoir de négocier les salaires avec les élus.

Le Président propose de passer au vote de l'avis du CE sur les changements d'horaires et la création des groupes de traitement d'appels avec la mise en place de l'UAT Ouest.

Cet avis est adopté à l'unanimité.

7.2 AST B : impact sur les conditions de travail du personnel suite à la suppression de l'AST B et de la mise en place de l'UAT Ouest, du CCO&R

Guy JOURDEN fait lecture de l'avis du CE sur la partie de la réorganisation ERC conduisant à la suppression de l'AST B et à la création de l'UAT Ouest et du CCO&R et sur son impact sur les conditions de travail des personnels. (document joint en annexe ainsi que l'avis du CHSCT de l'AST B).

Avant la bascule, le Président rappelle que les flux sont séparés entre 1013, 1015 et l'univers Wanadoo ; après la bascule, ils se réorganisent relativement bien sur les différents groupes de traitement, avec moins de rebond. La seule difficulté concerne le SAUI KO (panne franche sur un service Internet) qui enregistre davantage d'appels. On peut néanmoins imaginer qu'à partir du moment où les clients seront aiguillés sur le bon groupe de traitement (SAUI KO, SAUI OK, SU, SAUI Fixe), les choses devraient s'améliorer. Ceci passera par une phase de bascule/rodage et une phase de communication sur les numéros, dans le cadre de la refonte de la marque puisque à partir du 18, 20 mai, Wanadoo passera sous l'univers Orange et France Telecom communiquera sur le 3900 pour joindre Internet sur les produits de la gamme Orange. Le 3900 pourra donc être un numéro plus visible qu'il ne l'est aujourd'hui et le client sera orienté sur le bon télé conseiller en fonction de son problème.

Pour ce qui est des qualifications des télé conseillers qui vont passer d'un univers unique à un univers multiple, la bascule s'effectuant sur 15 jours, la Direction fera en sorte que l'ensemble des télé conseillers puissent s'approprier les différents outils, grâce à la présence des managers sur les plateaux.

Concernant le poste de travail, il est vrai que l'univers SI des télé conseillers du fixe et d'Internet a vu fleurir un certain nombre d'applications et outils (Parcifal) qui font l'interface avec les outils de gestion que les télé conseillers n'auront pas à connaître. De plus, on note une volonté nationale de créer une Direction unifiée de la CRM (Outil de Management de la Relation Client) pour que les télé conseillers puissent utiliser des frontaux leur évitant d'avoir à ouvrir plusieurs applications différentes.

Un opérateur intégré doit l'être dans les produits et dans les process, d'où l'intérêt d'avoir un SI intégré.

L'UAT Ouest est la dernière maille à devoir opérer cette bascule et il conviendra de faire un point sur ce sujet avec le CE, 3 mois après la bascule, pour voir comment ont évolué les trafics et où subsistent des difficultés.

Le Président insiste sur le fait que les groupes de traitement sont bien mis en place, dans la configuration de trafic telle qu'elle est connue aujourd'hui. Or, il y aura certainement une déformation du trafic étant donné que chaque jour, de nombreux clients passent en dégroupage total (35 000 en Bretagne actuellement et probablement 50 000 à la fin de l'année). Toutefois, il n'y a pas encore de DSP sur le territoire breton.

En réponse à Claude BARGAIN, le Président précise que DSP signifie Délégation de Service Public : une collectivité locale souhaitant faire du haut débit dans sa région propose à des compétiteurs d'installer des artères en fibre optique, des réseaux de collecte entre les POP (points de présence d'opérateurs) et les NRA de France Télécom ; pour ce faire, elle lance un appel d'offres sachant qu'elle subventionnera une partie des travaux. Celui qui obtiendra la DSP deviendra, pour une certaine période, l'usufruitier des équipements et les louera à des opérateurs de télécom pour la durée de la concession. La collectivité versera donc ainsi des fonds propres dans des opérations de concurrence de France Télécom. Les DSP facilitent l'installation des DSLAM des concurrents qui peuvent louer les infrastructures optiques à des prix subventionnés par la collectivité, ce qui accélère le dégroupage.

Guy JOURDEN pense que le maillage de la Bretagne par des services de France Télécom a permis d'éviter qu'il y ait trop de dégroupage.

Selon le Président, ceci est le fruit d'un travail collectif.

Concernant la communication sur le 3900 et le 3901, Christian FOURNIER aimerait connaître le point d'avancement de la formation des collègues concernés localement et savoir si c'est toujours une plate-forme parisienne qui gère ces appels.

Le Président répond que les flux très spécifiques (ex: SAFTARI) seront toujours en dehors du 3900 et seront traités sur des plate-formes propres. En effet, si un serveur interactif comporte trop de choix, les clients sont perdus ; il convient donc dans un premier temps de les habituer à des choix simples, quitte ensuite, au bout de 6 mois, 1 an, à y inclure les flux du Saftari.

En réponse à Christian FOURNIER, le Président indique que les formations aux plateaux 1015 auront lieu telles qu'elles ont été présentées par Denis GILLE. Par ailleurs, la Direction a décalé la date de la bascule au mardi 28 mars en fonction de la date du CE de mars.

Yolande GUERIN fait remarquer que suite à la bascule du 28 mars, les formations commenceront à raison de 7 jours ce qui est insuffisant. De plus, 9 jeunes dont le CDD se termine fin mai ne seront pas reconduits, ce qui entraînera une baisse de l'effectif.

Le Président reconnaît que la situation est toujours plus difficile durant une période transitoire. C'est la raison pour laquelle il a autorisé le renouvellement de certains contrats de CDD pendant cette période.

Selon Jean-Pierre CREUX, ERC a commis une erreur en séparant l'accueil de l'intervention, d'autant qu'il s'agit là de missions quasiment communes et complémentaires. Or, un accueil bien formé et compétent permet une diminution du nombre d'interventions en SAV car un conseiller insuffisamment formé a tendance à recourir trop vite au technicien d'intervention, ce qu'il aurait pu éviter s'il avait eu quelques connaissances techniques de base. Pourtant, la formation proposée actuellement reste essentiellement théorique et insuffisamment complétée d'un accompagnement des soutiens sur le terrain. Une formation adaptée profitera au conseiller qui sera plus à l'aise avec le client, au technicien qui n'interviendra plus que sur des cas qui le justifient vraiment et à France Télécom qui réalisera ainsi des économies en termes de déplacement et de temps.

Le Président attire l'attention sur le fait que le processus formatif est en train d'évoluer en se rapprochant des équipes ; les soutiens formés les premiers doivent détecter les lacunes des télé conseillers. On se situe actuellement à la genèse d'une nouvelle organisation qui devra être rodée d'un point de vue macroscopique (moins de rebonds, fluidité des appels), ce qui donnera lieu à un suivi à 3 mois et microscopique (difficultés rencontrées par les télé conseillers sur les plateaux individuellement), ce qui donnera lieu à des formations complémentaires.

Le Président est d'avis que si le client est d'emblée aiguillé vers la bonne personne, nombre de problèmes seront résolus. C'est pourquoi une communication adaptée incitera les clients à composer le bon numéro.

Concernant l'interface entre l'AT-Home et les UIC, un comité de process a été mis en place, piloté par Denis GILLE avec les patrons de l'UIC et les responsables des process, dans le but de permettre, lors de réunions périodiques, l'amélioration des dysfonctionnements.

Par ailleurs, le pilotage de rétablissement est renforcé sur Lorient – 1 personne supplémentaire sera recrutée – et l'ensemble du processus de la chaîne d'intervention (du front téléphonique au technicien) est pris en compte.

Enfin, un test est en cours sur la Normandie - Centre Loire, consistant à envoyer systématiquement le technicien chez le client dans le cas d'un dérangement lié à l'Internet. De nombreuses améliorations de process sont donc possibles.

Jean-Pierre CREUX déplore le fait que l'on ne consulte pas les personnes qui travaillent dans le domaine de la formation, qui gèrent une hot line en interface avec les techniciens et qui connaissent les problèmes rencontrés sur le terrain. Ceci signifie que leurs compétences ne sont pas reconnues.

Le Président n'est pas de cet avis : les groupes de travail ne sont pas uniquement composés de chefs mais aussi de personnes intervenant dans les process et connaissant les dysfonctionnements. Il rappelle que dans 3 mois, un état d'avancement de l'AT-Home sera présenté au CE (groupes de traitement, interface avec les UIC etc.). la Direction ne souhaite pas séparer les UIC de l'AT-Home.

Bernard ELIOT lui fait remarquer que c'est pourtant lui qui a opéré cette séparation en créant l'AT-Home et l'UIC. Il s'interroge sur une possible fusion prochaine.

Le Président n'a pas dit pareille chose : il y a 4 UIC qui adressent une AT-Home et il convient donc de tout coordonner et d'harmoniser les interfaces pour que les flux soient traités de façon identique sur toute la maille. Le test réalisé sur Normandie - Centre Loire sera appliqué à Bretagne - Pays de Loire.

Selon Alain LUCAS, l'harmonisation des pratiques d'une UIC à l'autre est une très bonne chose. Tel est le but du groupe de traitement au sein de la maille Ouest. Or, l'UAT connaît également des problèmes qu'il convient de régler.

Le Président abonde dans ce sens : il y a 5 UAT. Comme c'est le cas pour l'AT-Home, il faudra aboutir à une harmonisation nationale des process multiservices.

Bernard ELIOT aimerait savoir comment est faite la communication sur l'utilisation du 3900 sur les autres mailles et si des sous-traitants traitent également ce numéro.

Le Président explique qu'un planning de communication a été établi afin de synchroniser le signal de départ donné par l'AT-Home et la bascule sur la maille. Lorsque l'ensemble des mailles aura basculé, il y aura une communication nationale ; le Président ignore si elle interviendra simultanément à celle d'Orange. Enfin, contrairement au 12, tout ne s'arrêtera pas subitement à une date précise et des numéros avec répondeur seront conservés.

Yolande GUERIN demande si l'aménagement des horaires fera partie d'un groupe de travail.

Le Président répète que l'aménagement des horaires est désormais pris en compte au niveau de la maille et non plus simplement au niveau de Morlaix et Brest. Des CDI tiers-temps seront recrutés sur Rouen pour traiter la tranche d'appels jusqu'à 22 heures.

Selon Bernard ELIOT, les élus considèrent que la question de l'emploi ne peut pas se régler qu'avec des étudiants en CDI TP travaillant jusqu'à 22 heures et devant quand même poursuivre leurs études en journée.

Le Président précise qu'au vu des tableaux de flux, les clients appellent de plus en plus le soir. Ceci nécessite donc la présence de personnes le soir sur une plage assez courte.

Bernard ELIOT admet qu'il faut satisfaire les clients. Néanmoins, d'autres organisations sont peut-être possibles : les organisations syndicales ont fait des propositions de réduction du temps de travail compensées par des emplois stables.

Le Président n'est pas responsable de la politique de l'emploi au niveau national. Aujourd'hui, il est question de la maille Ouest et l'organisation du travail doit s'adapter au comportement des clients.

Selon Bernard ELIOT, ceci renvoie à des négociations nationales. Les jeunes expriment aujourd'hui avec force leur volonté d'avoir un avenir stable et France Télécom doit aussi être à l'écoute des jeunes de ce pays.

Pour Jean-Pierre CREUX, l'état-major a aujourd'hui tendance à prendre des décisions sans demander l'avis du terrain, ce qui est regrettable. De plus, l'entreprise est en train de se défaire sur le dialogue social en se contentant de la simple consultation des IRP. Jean-Pierre CREUX ne se souvient pas avoir constaté la moindre avancée nationale suite à une remarque émise en CE ou en CCE et jugée pertinente.

Les protagonistes autour de la table sont frustrés de constater que leurs avis concernant l'organisation de l'entreprise ne sont pas pris en compte. Or, certaines personnes du terrain émettent de très bonnes idées. Il y a seulement 10 ans, les avis des techniciens, des conseillers étaient pris en compte, ce qui permettait de traiter les dysfonctionnements et d'améliorer les performances. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. En ce qui concerne la téléphonie sur IP, si les dirigeants de France Télécom avaient pris conseil auprès des gens du terrain, ils auraient su que les compétences étaient disponibles localement et que des recrutements ne se justifiaient peut-être pas. Ceci est dommageable pour l'entreprise.

Daniel GILLARD rappelle que cela fait 2 ans que les techniciens attirent l'attention sur le fait qu'ils doivent se déplacer pour une construction. Une écoute plus attentive des gens sur le terrain permettrait d'aller plus vite et d'améliorer les choses.

Alain LUCAS confirme que le SAV avait également signalé cette nécessité.

Le Président trouve ce jugement un peu sévère, eu égard aux progrès réalisés par l'entreprise depuis quelque temps dans de nombreux domaines (locaux, handicapés, médecine du travail etc.).

Un suivi du projet évoqué sera présenté en CE, mettant en avant ses avantages et ses inconvénients et si des améliorations sont possibles, elles seront étudiées.

Jean-Pierre CREUX insiste sur le fait que c'est le fonctionnement global de l'entreprise qui est mis en cause ici et non une personne en particulier.

Selon Thierry LE PAIH, le problème ne concerne pas tant le ressenti que peuvent avoir les élus en CE que celui des collègues que représentent les organisations syndicales. Ces derniers ne se sentent pas écoutés. Par ailleurs, des problèmes de discipline se posent également.

Le Président le met en garde contre toute généralisation du problème.

Thierry LE PAIH explique simplement que le seul ressenti des militants syndicaux ne suffit pas. Concrètement sur le terrain, les collègues n'ont pas le sentiment d'être écoutés ni compris. Or, la prise en compte de leurs remarques en amont permettrait sans doute de dresser un bilan plus positif que ce ne sera le cas dans la configuration actuelle.

Le Président propose de passer au vote de l'avis du CE sur la partie de la réorganisation ERC conduisant à la suppression de l'AST B et à la création de l'UAT Ouest et du CCO&R et sur son impact sur les conditions de travail des personnels.

Cet avis est voté à l'unanimité.

Le Président s'engage à présenter devant le CE un bilan à 3 mois de la mise en place de ce projet.

Point 8 - demande d'avis sur le plan d'évolution du service des Renseignements

Bernard ELIOT fait lecture d'une déclaration préalable indiquant que les élus du Comité d'Etablissement sont dans l'impossibilité de rendre un avis aujourd'hui sur ce projet dont ils demandent le gel.

Déclaration préalable:

« Monsieur le Président,

Vous sollicitez un avis sur le plan d'évolution du service des Renseignements.

Ce plan est justifié, selon la présentation faite au dernier CE, par l'ouverture à la concurrence du service des Renseignements et la suppression au 3 avril prochain des numéros 12 et 712.

Dans ce contexte, il est proposé de faire évoluer l'activité du plateau de Quimper vers une activité de renseignements Pages Jaunes, par le numéro 118 008.

Les niveaux de services demandés sont aux conditions Pages Jaunes avec un cahier des charges draconien.

Au dernier CE, afin de rendre un avis circonstancié, les représentants du personnel ont sollicité l'avis du CHSCT.

Le 15 mars, le Directeur de l'UAT Home a convoqué le CHSCT de l'UAT Home sur ce sujet.

Ce CHSCT, n'existant pas et n'ayant pas été mis en place, n'a pu se réunir.

Une réunion du CHSCT de l'AST Bretagne est prévu le 31 mars 2006.

Depuis le dernier CE, de nouvelles contraintes techniques sont apparues nécessitant le déménagement du service 12/712 de Kerguelen vers Creac'h Gwenn, retardant ainsi le démarrage de l'activité Pages Jaunes.

Ce dossier apparaît mal préparé, conduit dans la précipitation, alors qu'il va modifier fortement les conditions de travail des salariés des Renseignements.

Dans ces conditions, le Comité d'Etablissement de France Télécom Bretagne est dans l'impossibilité de rendre un avis sur ce projet. Les représentants du personnel demandent à nouveau le gel du projet et n'accepteront pas que les formations puissent démarrer avant les avis du CHSCT de l'AST et du CE. »

Selon le Président, ce projet s'inscrit dans une mauvaise connaissance collective du véritable contexte des renseignements aujourd'hui, qui est légitime. En effet, c'est la première fois que France Télécom voit s'arrêter brutalement une de ses activités suite à une décision externe à l'entreprise. L'après 3 avril n'est pas connu et il aura un impact direct sur l'entreprise selon que les flux seront présents ou non.

Pour expliquer la situation actuelle de France Télécom au CE, le Président présente des données ne devant pas figurer au compte rendu.

Le Président explique que sur les renseignements, la part de la concurrence va nécessairement grossir. Ensuite, le marché se re-répartira entre les différents opérateurs de renseignements. On sait d'ores et déjà qu'il y aura moins de trafic (un certain nombre de CDD et de contrats intérimaires ne seront pas renouvelés après le 3 avril). France Télécom est donc dans la nécessité d'évoluer sur les 2 numéros sur lesquels il communique déjà, à savoir le 118712 et le 118008 (sous-traité par Pages Jaunes).

Plusieurs DR ont été candidates à la reprise l'activité 118008, dont la DR Bretagne qui possède de nombreux télé conseillers sur ce métier, afin de leur garantir une activité le 3 avril au matin.

Le Président rappelle que le déménagement à Créac'h Gwen a été évoqué dès lors que France Télécom a eu la certitude de la pérennité de ce bâtiment et compte tenu des problèmes d'accessibilité rencontrés sur le site du 12 de Kerguelen.

Or, depuis la présentation faite au CE de la DR Bretagne le 16 février dernier, il est apparu que le câblage informatique interne du site de Quimper Kerguelen était non conforme à l'architecture demandée par Pages Jaunes pour le déploiement de son service (câblage de classe 5 minimum pour la VOIP). Un autre dossier a donc été monté par France Télécom avec proposition à Pages Jaunes d'une nouvelle date qui pourrait être le 18 avril. Tout ceci supposait d'assurer entre-temps du trafic aux salariés de Kerguelen (118712), de décaler les formations et d'installer des postes de travail tout en conservant une possibilité de faire de la mixité (sondages). Ceci a conduit à anticiper un déménagement, un état des lieux a été réalisé. Nicolas VATELOT est ce matin-même présent sur place à Créac'h Gwen pour étudier la faisabilité du projet avec les IRP locales. Le Président a acté le fait que des moyens mobiliers complémentaires pourraient être alloués pour l'accueil des personnes supplémentaires pour que le personnel de Créac'h Gwen puisse démarrer, à une date qui reste à définir, le projet en VOIP.

Il est vrai que tout le monde ignorait que l'activité Pages Jaunes nécessitait de la voix sur IP et que cette dernière n'était pas installable à Kerguelen. Les 2 projets se sont donc télescopés. Au-delà de cette période difficile pendant laquelle il convient de conjuguer à la fois l'arrêt prévu du trafic, un déménagement et une nouvelle activité dans le domaine des renseignements, il faut garder à l'esprit le fait qu'il serait très dommage, pour la DR Bretagne et les salariés de Quimper, que ce projet échoue, ce qui nécessiterait des reconversions. Pages Jaunes aura une activité importante et représente, pour la DR Bretagne, une opportunité qui ne se présentera pas de sitôt.

Le Président propose de mettre ce point à l'ordre du jour du CE extraordinaire du 7 avril, étayé des éléments présents au dossier et des conclusions du CHSCT du 31 mars, afin de réussir le démarrage de l'activité Pages Jaunes sur Quimper. Si aucun accord n'est trouvé, ce projet tombera de lui-même et il conviendra de trouver une autre activité pour les salariés de Quimper. Par ailleurs, les personnes qui ne pourraient pas suivre le cahier des charges Pages Jaunes pourraient se voir proposer du 118711.

Dominique LESEIGNEUR constate un important retournement conjoncturel de la part de l'entreprise, et ce, à plusieurs titres.

Premièrement, depuis le début du projet, France Télécom prévoit un trafic dont il ne connaît ni la nature ni les évolutions et sur une efficacité de la concurrence dont il n'a aucune certitude. Les seuls éléments tangibles sont les chiffres résultant de l'enquête menée par l'ARCEP sur l'actuel comportement des usagers qui n'ont été impactés qu'à la marge par les nombreuses campagnes publicitaires. En tout état de cause, personne ne sait quel sera l'état du trafic le 3 avril.

Deuxièmement, concernant les Pages Jaunes à Quimper, la Direction a fait pression sur les élus pour mettre en place des formations, sans avoir consulté les IRP, arguant du fait qu'il fallait se déterminer rapidement pour que les salariés soient opérationnels début avril, ce qui est totalement anormal.

Troisièmement, Monsieur VATELOT a fait savoir, avant le CE, que le câblage de Kerguelen n'était pas adapté à l'architecture souhaitée par Pages Jaunes. Il en ressort qu'il n'y avait aucune urgence à mettre la pression sur les salariés avant d'avoir vérifié la conformité des bâtiments à l'activité Pages Jaunes.

Par ailleurs, il semblerait que l'établissement de Quimper ne soit pas le seul concerné, la plupart des autres établissements où existe de l'activité renseignements n'étant pas non plus câblés pour utiliser la voix sur IP. Cette contrainte technique est donc nationale et non spécifiquement quimpéroise. Ceci remet donc en cause l'argument selon lequel le fait de ne pas rapidement se prononcer sur le projet entraînera la perte de ce marché.

Tout ceci conduit à penser qu'il n'y a pas matière à rendre rapidement un avis sur la question, y compris le 7 avril, les IRP devant auparavant en débattre et ce dossier ne reposant que sur des supputations.

Selon Thierry LE PAIH, il y a de plus un problème en amont : l'entreprise a décidé de ne communiquer que sur 2 numéros, comme si le 118711 n'existait pas. En cas de baisse du trafic, ces choix seront supportés par les salariés. Ce numéro étant celui du service universel, les élus auraient souhaité qu'il fasse l'objet d'une véritable campagne de publicité, d'une part en tant que service de l'opérateur historique France Télécom et d'autre part, en termes de transparence des prix. Si l'entreprise avait axé sa campagne de publicité sur des tarifs plus abordables pour les usagers, elle aurait eu des chances de marquer la différence et de limiter la baisse du trafic. Or, l'entreprise veut faire porter au CE la responsabilité du rejet éventuel de l'activité Pages Jaunes à Quimper.

Thierry LE PAIH ajoute que les élus ont alerté la Direction dès les premières présentations relatives à ERC sur le fait que le volet IRP n'était pas à prendre à la légère. Le fait de ne pas avoir accordé suffisamment d'importance à cet aspect engendre aujourd'hui des difficultés à la fois pour les représentants du personnel et pour la Direction.

Pour compléter la déclaration préalable du CE sur ce sujet, Bernard ELIOT souligne un problème de communication au niveau du Groupe. En effet, France Télécom détient 56 % du capital de Pages Jaunes, ce qui n'empêche pas de découvrir, au dernier moment, un cahier des charges avec de nouvelles contraintes techniques. Par ailleurs, il faut dépasser le débat consistant à opposer une situation dans laquelle l'activité Pages Jaunes serait à Quimper et une autre où il n'y aurait pas d'activité Pages Jaunes du tout. Ni les IRP ni les salariés ne s'opposent à l'apport d'activités sur les plateaux des renseignements, notamment sur les petits sites.

D'autre part, dans la présentation qui est faite, les élus ont le sentiment que l'on met en concurrence des plateaux France Télécom et des plateaux Pages Jaunes alors que ce dernier n'a pas de plate-forme propre : Pages Jaunes sous-traite son activité de renseignements à des entreprises externes ou à des plateaux de France Télécom. C'est donc bien France Télécom, *via* Pages Jaunes, qui impose ces contraintes aux plateaux de France Télécom. Il semble aux élus que par le biais du 118008, France Télécom veut imposer aux salariés de nouvelles contraintes de travail qui, tôt ou tard, pourraient être étendues à l'ensemble des autres plateaux tels que le 118712. Telle est la crainte que suscite aujourd'hui l'arrivée de l'activité Pages Jaunes auprès des salariés.

Claude ROGER informe avoir appris, lors d'une récente réunion d'équipe, que 16 % des personnes composaient le 118712. Le professionnalisme de ces plateaux satisfait les clients.

Guy JOURDEN souhaite relater les inquiétudes du personnel de Quimper. Elles portent sur :

- de fortes exigences des Pages Jaunes : efficacité, rapidité, aucune attente, temporisation à 3 secondes ;
- l'accueil oral des clients (absence de message d'accueil pré enregistré), ce qui oblige à répéter parfois 300 fois le même message dans la journée ;
- le travail 1 samedi sur 2 et 1 dimanche sur 7 ;
- une amplitude horaire de 6 heures à 24 heures ;
- un plan de dialogue draconien ;
- un problème de division du personnel (38 agents seraient retenus pour travailler sur Pages Jaunes, les 20 autres répondant au 118711) ;
- une publicité insuffisante de France Télécom sur le 118711 ;
- la désignation des agents travaillant sur l'activité Pages Jaunes par le manager et selon des critères inconnus ;
- l'inquiétude des 20 agents qui ne savent pas ce qu'ils vont devenir après la mise en place de Pages Jaunes ;
- aucune présentation de roue d'horaires ;
- l'inquiétude quant au déménagement ;

- l'inquiétude des salariés traitant les sondages et désignés par les managers ;
- l'inquiétude des agents concernant les congés, les contraintes de Pages Jaunes étant partagées entre 38 agents.

En tant que membre du CE, Thierry LELIEVRE aimerait avoir une carte nationale de tous les services de renseignements existants (118712, 118711, Pages Jaunes) pour comprendre pourquoi il a été choisi de mettre les Pages Jaunes à Quimper.

Le Président confirme que Pages Jaunes est une filiale de France Télécom et qu'elle avait le choix entre tout sous-traiter à des tiers ou proposer de confier une partie de son activité à France Télécom. De même, quand Orange a créé le 118712, une partie de l'activité était sous-traitée et France Télécom l'a reprise progressivement. La DR Bretagne s'est ainsi située à la pointe de la reprise et de la mixité du trafic.

Par ailleurs, le Groupe a pensé qu'il serait possible de ratisser plus large avec 2 numéros qu'avec un seul.

Des discussions ont eu lieu entre Pages Jaunes et les équipes de VSF sur la question de savoir si France Télécom prendrait ou non une partie du trafic. Compte tenu des chiffres de baisse de trafic annoncés après le 3 avril, il a été décidé, au premier trimestre 2006, d'établir un contrat entre Pages Jaunes et France Télécom pour que ce dernier traite une partie de leur trafic, sur un volume d'appels garanti. Les contraintes de câblage permettant la voix sur IP figuraient dans le contrat.

Un dossier a été formalisé en ce sens et le Directeur de la DR Bretagne a considéré que compte tenu du nombre de télé conseillers sur cette activité en Bretagne, il y avait un risque important pour la DR à se priver de l'activité Pages Jaunes : il a donc proposé qu'il y ait un site Pages Jaunes en Bretagne. Le site de Quimper a été choisi en raison de la taille importante de l'équipe et de la possibilité de garder une activité supplémentaire sur le site et ce choix a été validé au niveau national. Ce projet a été présenté au CE du 16 février.

Le scénario initial prévoyant l'ouverture de Pages Jaunes au 3 avril, il fallait être opérationnel à cette date.

Suite à l'annonce de la contrainte technique (voix sur IP) est apparue la nécessité de déménager et de retarder la mise en œuvre de cette activité au-delà du 3 avril. Toutefois, si le process lancé en ce sens sur la DR Bretagne n'était opérationnel que dans 3 mois, le Président craint fort que cette activité soit confiée à une autre DR.

En conséquence, le Président est prêt à adapter le calendrier du CE en proposant de débattre de ce point le 7 avril, pour que cette opération réussisse, cette dernière représentant une opportunité à moyen terme pour la Bretagne et pour Quimper.

En ce qui concerne les modalités de mise en œuvre de l'activité Pages Jaunes sur Quimper, il est nécessaire qu'il y ait des échanges avec les équipes en place et la tête de réseau nationale. Si la DR Bretagne se lance dans ce projet, ces modalités pourront toujours être revues avec le personnel et ses représentants et des aménagements pourront être entrepris. Cependant, s'il y a trop d'obstacles à ce projet, le Président fera savoir que la DR Bretagne n'est pas capable de prendre l'activité Pages Jaunes à Quimper.

Il serait toutefois dommage que ce projet échoue, uniquement parce que le CE a le sentiment que le Directeur Régional a essayé de le mener en bateau, ce qui n'est pas du tout son intention.

Le Président rappelle avoir tenu une audience avec la CGT à ce sujet au cours de laquelle il a fait état des difficultés rencontrées. Si le CE retarde trop le projet en prétextant la consultation des IRP, la DR Bretagne prend un risque sur ce dossier. Il insiste sur l'importance, pour chacun, de prendre ses responsabilités.

Thierry LELIEVRE demande si les aménagements évoqués par le Président portent également sur les conditions de travail des salariés (temporisation, travail le samedi).

Selon le Président, des aménagements locaux seront possibles, sous sa responsabilité et d'autres seront à étudier avec les commanditaires. Il se dit disposé à regarder de très près

les modalités opérationnelles pour que la reprise de cette activité se déroule au mieux. Des activités pérennes ont déjà été apportées dans d'autres domaines (Saftari, plate-forme de Saint-Brieuc, plate-forme gestion des commandes à Rennes). Il serait dommage qu'à cause des IRP, il ne soit pas possible de mener à bien un projet intéressant pour l'activité en Bretagne.

Thierry LELIEVRE ne parlait pas d'IRP mais de conditions de travail et il aimerait savoir si celles-ci sont négociables ou non.

Le Président fait remarquer qu'à son niveau, le Directeur régional de Bretagne ne peut pas exiger du Directeur de Pages Jaunes qu'il passe d'une temporisation de 3 à 5 secondes car ce n'est pas lui qui a signé le contrat avec ce dernier.

Guy JOURDEN se rappelle que l'assistance vocale était une évolution à France Télécom. Or, aujourd'hui, il est question de répéter 300 fois le même message. Selon lui, ce point pourrait être réglé rapidement.

Le Président attire l'attention sur le fait que cette activité ne fait que démarrer.

Guy JOURDEN réplique que les salariés concernés sont d'anciens agents France Télécom du 12 et du 712. De fait, Pages Jaunes n'existe qu'en qualité de « plateau virtuel ». De plus, le 712 était auparavant sous-traité à 3 secondes et a été réinternalisé à 5 secondes. Syndicalement, les représentants feront en sorte que tous les plateaux reviennent à une temporisation à 5 secondes.

Le Président comprend que les représentants syndicaux fassent leur travail mais il ne peut pas garantir que ces aménagements seront possibles. Si les élus en font un préalable, le Groupe trouvera une autre DR pour reprendre cette activité. Le Président fera personnellement le maximum pour voir s'il est possible de progresser sur ce dossier. Il est prêt à adapter le calendrier des IRP mais si ce dossier traîne trop en longueur, le niveau national décidera de le retirer de la DR Bretagne.

Bernard ELIOT rappelle que lorsque les DR de Bourgogne et de Franche-Comté ont accueilli Pages Jaunes en novembre dernier, les élus des CE ont demandé à ce que le dossier passe en CCE.

Le Président l'informe que tel a été le cas.

Selon Dominique LESEIGNEUR, l'entreprise doit assumer ses actes. En décidant de passer sous un régime de droit privé, elle doit désormais tenir compte des IRP qui correspondent aux établissements dans lesquels les gens travaillent. Il conviendra donc d'organiser des élections suite à la mise en place du CCO et de l'UAT.

En ce qui concerne le fond du dossier, à savoir les exigences des salariés par rapport au travail qu'ils effectuent en ce moment et qu'ils seraient éventuellement amenés à effectuer prochainement, le CE n'est pas le seul à avoir la main. D'autre part, comme personne ne sait quel sera l'état du trafic dans un mois et que techniquement, les plateaux ne sont pas prêts à fonctionner, il n'y a pas urgence à recueillir l'avis des IRP. Or, les salariés veulent continuer à travailler à Quimper et avoir un minimum de choix dans leur activité professionnelle mais pas à n'importe quel prix ; ils souhaitent avoir des garanties sur leurs conditions de travail et il n'est donc pas question d'accepter *a priori* des méthodes de travail qui ont déjà été condamnées en CE. Par ailleurs, Pages Jaunes étant une filiale de France Télécom, il y a une complète capillarité entre les deux ; il ne faut donc pas faire croire aux élus que le cahier des charges ne peut pas être amendé.

C'est la raison pour laquelle, il faut, d'ores et déjà, engager des négociations. Par ailleurs, la Direction ayant mis en place des IRP, elle doit respecter leur fonctionnement.

Le Président n'a jamais dit qu'il ne respecterait pas les IRP.

Dominique LESEIGNEUR le sait bien : la loi l'y oblige. Il attire toutefois son attention sur le fait qu'il convient de bien distinguer 2 plans : celui des avis, avec un calendrier à respecter sachant qu'il n'y a pas urgence et celui des exigences des salariés, sachant qu'ils sont prêts à traiter des flux Pages Jaunes mais selon certaines conditions de travail (horaires, scripts) auxquelles il est d'ores et déjà possible de répondre sans attendre l'avis du CE.

Le Président admet que ce dossier englobe beaucoup de sujets différents, ce qui le complexifie. La création du CCO&R n'a rien à voir avec l'arrivée de Pages Jaunes à Quimper. De plus, la question de mise en place des IRP à l'AT-Home est une réalité. Certes, le CHSCT du 15 mars ne s'est pas tenu et un autre est programmé le 31 mars. Si le Président considère qu'il n'est pas possible de travailler sereinement avec le CE pour que ce dossier aboutisse, il prendra la décision de ne pas installer de site Pages Jaunes en Bretagne. Les élus devront ensuite prendre leurs responsabilités et il ne faudra pas reprocher au Président de ne pas avoir tout tenté pour trouver une solution : il est disposé à adapter le calendrier. Cependant, ce dossier ne devra pas durer des mois et si ce dossier rencontre une succession d'obstacles, il ne sera pas mis en œuvre. Si tel est le cas, il ira lui-même en informer le personnel.

Le Président pense avoir dépensé beaucoup d'énergie sur ce dossier. Il rappelle que les Renseignements sur la Bretagne représentent 300 salariés et il lui semblait légitime que, dans la part de marché qu'aura Pages Jaunes dans le nouveau contexte, France Télécom ait un site en Bretagne.

Thierry LELIEVRE répète que la seule préoccupation du CE concerne les conditions de travail des salariés : ces derniers sont d'accord pour changer d'activité sous réserve de conserver les mêmes conditions de travail.

Le Président le comprend. Il propose qu'une instance travaille dans un délai relativement court pour identifier les réels problèmes sur le terrain, les prioriser, voir sur lesquels il est possible d'avancer ou non. Il pense qu'il est dans l'intérêt de tous que rapidement, il soit possible de dire si oui ou non Pages Jaunes peut être accueilli en Bretagne.

Selon Daniel GILLARD, le cahier des charges présenté aggrave les conditions de travail du personnel de manière drastique.

Fabrice JOLYS demande ce qu'il adviendrait des salariés de Pages Jaunes si France Télécom se désengageait de cette filiale.

Le Président explique que France Télécom a un contrat avec Pages Jaunes ; si toutefois il n'y avait plus d'activité Pages Jaunes à Quimper, il faudrait trouver des solutions autres pour les salariés du site. Le Président suppose que la durée de ce contrat est assez longue car il n'est pas pensable d'engager des travaux, de mettre la VOIP et de former les gens pour un contrat de petite durée.

Le Président insiste sur le fait que Pages Jaunes aurait pu opter pour une solution consistant à sous-traiter à une autre société que France Télécom. Dans cette hypothèse, il aurait fallu exiger une forte évolution de l'activité de davantage de télé conseillers.

Guy JOURDEN informe que France Télécom est sur les rangs pour racheter Tunisie Télécom ; or, pour le financer, il faudra probablement céder des actifs quelque part. Or, d'après certains collègues ayant assisté au Conseil d'Administration, les actifs de Pages Jaunes ne seraient pas jugés stratégiques. Ceci suscite légitimement des inquiétudes.

Selon Dominique LESEIGNEUR, il serait périlleux pour les salariés de Quimper de se laisser embarquer dans une activité unique, sur laquelle il n'y a que très peu de vision d'avenir. De plus, l'avis est demandé sur l'évolution du service des Renseignements et non sur celle du

site de Quimper, ce qui est sans doute dû à une erreur de libellé. En effet, si l'on considère le service des Renseignements dans sa globalité, on peut s'interroger sur l'avenir des sites de Guingamp et de Pontivy. Dominique LESEIGNEUR considère qu'il n'est pas inutile de se préoccuper de cette question dès maintenant.

Le Président lui fait remarquer que le fait de trop globaliser un dossier peut le rendre inextricable.

Dominique LESEIGNEUR suggère de reformuler la demande d'avis du CE.

Le Président rappelle qu'il est tenu d'imaginer des stratégies par rapport à ce qu'il sait ; ce n'est pas la première fois que la DR s'engage massivement dans une activité nouvelle (gestion des commandes, pôle recouvrement de Saint-Brieuc, Saftari etc.).

Pour en revenir à Pages Jaunes, à partir du moment où le contrat est signé pour une certaine durée et qu'il y aura un maximum de salariés sur l'activité, le risque diminue pour l'entreprise.

Le Président pense que la DR Bretagne est capable, avec les IRP, dans un environnement complexe, de réussir cette opération. Si dans un mois, il s'aperçoit que ceci n'est pas possible, il le fera savoir au niveau national. Certaines choses sont améliorables sur le fond, mais le Président ne peut toutefois pas garantir que le temps de *wrap up* passera de 3 à 5 secondes. Si tel est le seul motif de blocage, il vaut mieux renoncer à ce projet, chacun prenant ses responsabilités dans cette affaire.

Thierry LE PAIH fait remarquer que les responsabilités des organisations syndicales sont nouvelles. Lorsqu'elles ont dû rendre un avis par le passé, elles se sont toujours efforcées de privilégier l'aspect emploi sans pour autant contrecarrer les plans de France Télécom. En revanche, dans le cas présent, les organisations syndicales ont une responsabilité en termes de conditions de travail. En effet, depuis plusieurs années toute mise en place de service donne lieu à une dégradation progressive de celles-ci. Les élus doivent donc être prudents au moment de rendre leur avis.

Guy JOURDEN annonce que seul l'avis du personnel du plateau de Quimper déterminera la position de la CGT dans cette affaire. En effet, c'est le personnel qui est concerné en premier chef par les conditions de travail et par son avenir sur le site de Quimper ; c'est donc lui qui tranchera.

Thierry LELIEVRE insiste sur l'importance de bien informer le personnel sur ce projet et des conséquences du refus d'installer les Pages Jaunes sur le site de Quimper. L'activité se poursuivra-t-elle sur les 118712 ou le 118711 ?

Le Président attire l'attention sur le fait qu'il y a forcément un contrat sur une part de trafic importante qui doit être honoré : si la DR Bretagne ne reprend pas cette part de trafic, elle sera sous-traitée ailleurs, y compris à l'extérieur de France Télécom. D'autre part, ce qui peut être fait pour faciliter la mise en œuvre ne sera pas accepté indéfiniment.

Le Président propose qu'une communication la plus large possible sur ce projet soit faite sur le site de Quimper, que le CHSCT se tienne le 31 mars, fixe un cahier des charges et que ce point soit traité au CE du 7 avril, même si les élus ne sont pas en mesure de rendre un avis à cette occasion. A ce moment-là, le Président sera en mesure d'évaluer la situation et de voir si l'installation de Pages Jaunes à Quimper est envisageable ou non et il prendra ses responsabilités en conséquence.

Thierry LELIEVRE répète que les élus et le personnel aimeraient avoir une projection de chiffres en termes de renseignements, sachant que nulle part il n'est question du 118711.

Le Président communique les chiffres suivants pour la semaine du 13 au 19 mars :

- 118711 : 4 000 appels ;
- 118712 : 149 000 appels ;
- 712 : 980 000 appels ;
- 12 : 1 300 000 appels.

Thierry LELIEVRE n'est pas surpris de la faiblesse des appels au 118711, sur lequel aucune communication n'est faite. D'autre part, le 12 est toujours en service.

Le Président fait remarquer qu'au-delà des pronostics, des décisions s'imposent. Il admet que c'est la première fois qu'une nouvelle activité de taille importante s'implante en Bretagne avec les IRP d'aujourd'hui. Pour avoir déjà piloté des implantations, le Président sait toute l'attention qu'il doit apporter à un projet de cette nature et il ne voit pas pourquoi la présence des IRP constituerait un frein à cet égard. Il prend l'exemple du pôle achat qui s'est installé et renforcé à Rennes parce que la plate-forme gestion des commandes s'est développée et a été reconnue. Il faut de temps en temps savoir prendre le train. Le Président est disposé à apporter son attention personnelle à ce projet.

Bernard ELIOT propose de faire remonter tous les ressentis des salariés et des différentes IRP sur ce dossier qui présente encore trop d'incertitudes pour que les élus rendent un avis le 7 avril.

Le Président sera à même de juger si un cheminement s'est produit entre maintenant et le 7 avril sur ce dossier qui présente un fort enjeu (50 postes de travail) ou si les élus sont dans le même état d'esprit qu'aujourd'hui. Si ce point n'est pas abordé le 7 avril, il devra l'être le 20, ce qui relativement tard.

Le Président assure que si le CE ne veut pas rendre d'avis sur ce dossier, il ne le fera pas passer en force mais il prendra ses responsabilités. Il n'est pas question de faire déménager des salariés et d'installer de la VOIP si ce projet ne se réalise pas. Si tel est le cas, il conviendra de trouver une autre activité à Quimper, ce qui ne sera pas facile.

Bernard ELIOT tient à préciser que si Dominique LESEIGNEUR a fait savoir que le CE ne rendrait pas d'avis, il parlait au nom de son organisation syndicale et pas au nom du CE. Bernard ELIOT souhaite que chacun s'exprime sur ce sujet et pour sa part, la CGT se prononcera à partir de l'avis des salariés.

Selon Thierry LE PAIH, ce point de l'ordre du jour ne peut pas être dissocié du suivant relatif à la mise en place des CHSCT sur les nouveaux établissements.

Le Président est d'avis que l'aboutissement de ce projet serait profitable aux salariés du site de Quimper. Dans le cas contraire, il conviendra de trouver des solutions. Il reconnaît que le point était mal formulé mais le Président n'avait pas apporté de document et il ne faut voir là aucune malice de sa part.

Thierry LELIEVRE revient sur la proposition du Président qu'une instance se réunisse pour identifier les problèmes relevés sur le site de Quimper. Il demande quelle forme doit prendre cette dernière.

Le Président suggère aux élus de profiter de la suspension de séance qu'ils ont souhaité demander pour lui faire une proposition en ce sens.

La séance est suspendue de 12 heures 10 à 14 heures 04.

Le Président reformule sa proposition : un groupe de travail, dont le format est à définir, pourrait recenser les difficultés de tous ordres liées à ce projet et adresser des questions aux responsables. Les réponses pourraient être apportées au groupe de travail ce qui pourrait

donner lieu à la tenue d'un nouvel échange sur ce dossier le 7 avril et permettrait de se faire collectivement une idée pour savoir si le projet se poursuit jusqu'à son terme ou s'il convient de mettre fin aux travaux sur Quimper.

Le Président souhaite écouter les propositions des élus à cet égard.

Thierry LE PAIH informe que le point 9 de l'ordre du jour, relatif à la mise en place des CHSCT sur les nouveaux établissements déterminera la position de la délégation SUD sur ce dossier des Renseignements.

Le Président fait remarquer que le point 9 est un sujet à part entière. La constitution d'un groupe de travail ne relève pas des IRP, le CE pouvant décider de sa composition en fin de séance. Quelle que soit l'issue du point 8, la méthode adoptée ne changera pas. Le Président propose donc de traiter les points suivants dans l'ordre dans lequel ils figurent à l'ordre du jour.

Thierry LE PAIH ne propose pas de changer l'ordre de l'ordre du jour mais attire l'attention sur le fait que les élus ont besoin de savoir comment se fera la mise en place des CHSCT sur les nouveaux établissements.

Le Président fait remarquer que même si le processus démarrerait aujourd'hui, il ne serait pas possible de bénéficier de l'éclairage d'un CHSCT pour le 7 avril. Il souhaite traiter le point 9 de façon approfondie le moment venu.

Pour Thierry LE PAIH, la façon dont sera abordé le point 9 aura une influence sur la décision de la délégation SUD.

Le Président en prend note et souhaite entendre la position de la CGT sur ce point.

Guy JOURDEN indique que la CGT est favorable à la constitution d'un groupe de travail et considère que les 2 points de l'ordre du jour sont séparés et séparables car selon elle, le CHSCT de l'ASTB est toujours compétent, de même que les établissements DP, aucune décision de justice n'indiquant leur suppression.

La CGT souhaite que le groupe de travail se réunisse la semaine prochaine et soit composé de DP de l'ASTB, de représentants syndicaux et de membres du CE (Martine GUENEUGUES et Guy JOURDEN pour la CGT).

Le Président demande à la CFDT d'indiquer sa position sur ce point.

Jean-Pierre CREUX fait savoir que la CFDT rejoint la CGT sur ce point.

Le Président propose donc de mettre aux voix la proposition consistant en la mise en place d'un groupe de travail sur le dossier d'étude de faisabilité de Pages Jaunes à Quimper avec des représentants du personnel, selon une modalité propre au CE. Le Président suggère qu'en interface, il y ait un correspondant de la Direction en la personne de Nicolas VATELOT. Les échanges de ce groupe de travail nourriront la réflexion du CE du 7 avril au cours duquel ce point sera évoqué. Il conviendra de décider, avec le Secrétaire du CE, de la formulation exacte du libellé qui sera retenu. Les élus pourront alors estimer s'ils sont en mesure ou non de rendre un avis et le Président prendra ses responsabilités en conséquence.

Cette proposition est adoptée par 7 voix pour et 5 abstentions.

Arrivée de Jean-Pierre LARTIGE.

Point 9 - Demande d'avis sur l'évolution de la Gestion du Service Client en Administration commerciale, Réclamations, SCF, QD, GCC, HLR

Point 12.1 – Commission Economique : rapport de la commission

Bernard ELIOT propose de traiter le rapport de la Commission Economique en même temps que ce point.

Le Président accède à cette demande.

En préalable, Guy JOURDEN signale qu'un débrayage a eu lieu au 1014 de Quimper ce matin dans le cadre duquel il y a eu refus de recevoir un représentant syndical de la CGT, ce qui est anormal.

Jean-Pierre LARTIGE explique que ce mouvement ne s'inscrivait pas dans le cadre d'un préavis de grève. Les personnes qui se sont présentées étaient extérieures à l'AVS ; d'autres en revanche de l'AVS ont été reçues ce matin. Il convient de respecter des procédures et de ne pas mettre les gens devant le fait accompli. Des échanges ont donc effectivement eu lieu avec des représentants de l'AVS mais pas avec des personnes extérieures à l'AVS.

Guy JOURDEN lui demande confirmation du fait que les personnes qui se sont présentées étaient bien extérieures à l'AVS.

Jean-Pierre LARTIGE le confirme.

Guy JOURDEN cite une personne de HLR-HLE dont l'entrée a été refusée. Il en déduit que HLR-HLE ne fait pas partie de l'AVS.

Jean-Pierre LARTIGE répond qu'il n'en est rien : HLR-HLE fait bien partie de l'AVS, mais ses représentants syndicaux n'ont pas à venir perturber une activité qui n'est pas la leur.

Alain LUCAS fait lecture du rapport de la Commission Economique du CE de la DR Bretagne sur la réorganisation du service clients de l'AVS C dans le cadre du projet ERC (document joint en annexe).

Le Président souhaite apporter quelques éléments de réponse à ce rapport. Le fait d'avoir travaillé sur la maille Bretagne – Pays de Loire répondait à une évidence consistant à passer à 11 AVSC en métropole et donc à rapprocher les AVS Bretagne et Pays de Loire. C'est donc sur ce périmètre que la fusion a porté.

La Direction a également fait en sorte de regarder, avec le niveau national, quelles activités étaient « adhérentes » à la gestion des clients et lesquelles pouvaient être mutualisées sur des plates-formes nationales.

Le Président se propose de présenter le dossier national relatif à l'organisation de la plate-forme de gestion des comptes clients qu'il vient de recevoir. Une copie en sera remise aux élus.

Le Président informe que la GCC a pour rôle de mettre à jour les comptes clients par le biais de listes de traitement, de régulariser les anomalies, les soldes de comptes résiliés, les paiements, les cautions de matériel, les reports à l'AVS, les remboursements etc. Pour une AVS d'environ 1 300 000 clients, ceci représente à peu près 7 500 opérations mensuelles. Il a donc été décidé d'étudier le regroupement possible de cette activité sur des plates-formes nationales, sachant qu'il y avait 2 contraintes : cela devait se faire sur une maille AVS (Bretagne – Pays de Loire) et sur un même bassin de facturation. La décision a été prise de

respecter ces 2 contraintes et de regrouper sur un même site de GCC les AVS d'une même maille et d'un même bassin de facturation.

C'est la raison pour laquelle il y a donc 2 plateaux : l'un à Cambrai et l'autre dans l'Est de la France. La maille Ouest sera donc reprise au T2 2006 par Cambrai. Ceci permettra de libérer cette dernière de l'activité GCC, qui est très morcelée, pour qu'elle puisse accueillir d'autres activités dans le cadre de la réorganisation.

De même une partie de la Qualité des Données sera traitée dans les ADV, sachant que les dossiers complexes seront traités dans des plateaux nationaux.

Ce dossier ne cache pas de nouvelles concentrations : son objectif est de rendre adhérent à l'AVS, qui a la gestion de son parc clients, les activités les plus connexes à cette dernière, dont l'ADV. Les tâches complexes et peu nombreuses de la GCC et d'une partie de la QD pourront être traitées de façon plus professionnelle sur des plateaux dédiés.

Le Président explique qu'un autre scénario était possible dans l'hypothèse où HLR avait vocation à rester une plate-forme nationale. Or, le jour où il a été décidé nationalement qu'il convenait de rendre, à chaque maille, le traitement de ses réclamations Wanadoo et que la HLR devait travailler sur les réclamations Wanadoo des clients de France Télécom, il était nécessaire de considérer le problème différemment. Deux possibilités se sont alors présentées : réduire fortement la HLR à Quimper et redéployer les salariés ou conserver une activité de *back-office* à Quimper en apportant les activités fixes de l'ensemble de la maille. C'est ce dernier scénario qui a été retenu car il a semblé que les capacités d'accueil d'activités de Quimper n'étaient pas forcément celles attendues par les salariés.

Guy JOURDEN fait remarquer que la HLR n'est pas une hot line réclamations mais recours.

Le Président lui répond que cette hot line traite des réclamations.

Selon Guy JOURDEN, elle devait traiter une partie de *back-office* et de *front-office*. Or, le site de Clermont-Ferrand n'ayant pas réussi à mettre sa plate-forme en place, il a fallu faire de la sous-traitance au Maroc. La partie recours ne représentait que 30 ou 40 % à la HLR de Quimper, la partie réclamations étant beaucoup plus importante. C'est donc bien France Télécom qui décide du flux. HLR pourrait très bien prendre en charge davantage de recours, ce qui permettrait d'abandonner la plate-forme de Rabat. Or, ce dernier scénario n'a pas été retenu par la Direction.

Le Président explique que l'on se trouve aujourd'hui dans une phase transitoire dans laquelle le flux HLR existe toujours car il n'est pas réparti dans les 11 mailles. En fin d'année, il est prévu qu'il y ait une HLR pour une AVS et son flux de réclamations de fixe et mobile. D'ici là, il convient donc de construire 11 « micro » HLR sur le territoire national.

Guy JOURDEN demande des précisions sur la signification de la lettre « R ». S'agit-il de recours ou de réclamations ?

Le Président précise qu'il y a les 2 types. Dans une AVS standard en fin d'année, il y aura des activités réclamations (fixe et Internet) et les activités HLR de la maille Ouest, selon la même configuration que les autres mailles.

Pour cela, il convient de regrouper les activités de réclamations fixes et Wanadoo.

Guy JOURDEN en déduit qu'à la fin de l'année, soit il n'y aura plus d'activité HLR à Rabat, soit il y aura 12 mailles.

Le Président répond *qu'a priori*, l'activité HLR sera terminée à Rabat à la fin de l'année.

Jean-Pierre LARTIGE confirme le fait qu'une fois que les mailles seront toutes opérationnelles, il n'y aura plus de raison de faire appel à la sous-traitance, sauf sur des pics

d'activités, mais pas de façon permanente. Progressivement, avant la fin de l'année, on retrouvera donc bien dans les futures AVS l'activité réclamations fixe et Wanadoo et l'activité recours, y compris pour les boutiques. Il suffira donc soit d'opérer les transferts de l'activité actuelle de conseillers de la HLR, soit de mettre à disposition un numéro pour les 2 AD de la maille.

Alain LUCAS croit comprendre que l'on va provisoirement perdre HLR pour la reprendre en fin d'année.

Jean-Pierre LARTIGE explique que l'activité HLR nationale va effectivement disparaître d'ici la fin de l'année. L'AVSC cessera cette activité rapidement, pour pouvoir anticiper la formation aux nouvelles activités, pour la retrouver ensuite progressivement d'ici la fin de l'année.

Le Président ajoute que ces flux ne se situaient pas sur un PABX normal et que personne ne savait les spécialiser sur une maille donnée. Un numéro nouvellement créé permettra donc de reprendre progressivement le trafic des AD, qui sera différent du flux national.

Fabrice JOLYS demande s'il n'aurait pas été possible de proposer aux salariés de Quimper l'activité de gestion des contrats d'assistance, ce qui correspondait mieux à leurs profils.

Le Président estime que l'histoire n'est jamais totalement écrite. Il veillera déjà à ce que l'activité HLE ne soit pas dispersée dans les 11 mailles. Si toutefois il s'avérait possible, dans le courant de l'année, d'apporter des activités complémentaires sur ce plateau, ce sera fait, l'intérêt étant qu'il y ait un plateau complémentaire de « *back-office* » à Quimper. Par ailleurs, les tableaux de service seront différents dans le contexte de la nouvelle activité : le trafic du soir nécessitera moins de personnes de 19 à 20 heures.

Jean-Pierre LARTIGE fait remarquer qu'il a déjà été décidé de terminer le samedi à 19 heures au lieu de 20 heures.

Le Président ajoute que l'on ne se situera donc plus dans le régime d'un plateau national cadencé par des contraintes nationales.

Il attire l'attention sur le fait qu'il a eu peu de temps pour revoir sa copie car il vient simplement d'apprendre les nouveautés relatives à HLR avant le CE. Il pense néanmoins possible de conserver ce scénario en expliquant qu'il s'agit d'un moyen de garder une activité de taille suffisante sur Quimper tout en rapprochant les réclamations du fixe et de l'Internet. Charge ensuite à l'AVS, si elle le souhaite, de donner d'autres activités adhérentes à la maille à ce pôle *back-office*.

Guy JOURDEN constate que dans la plupart des réorganisations, on assiste à des regroupements d'activités sur des lieux où ces dernières existent déjà. Dans le cas présent, on assiste tout simplement à la suppression des réclamations. C'est ressenti comme tel par les salariés qui y travaillent qui ont déjà mis 1 an à apprendre le travail, d'autant plus qu'il y a un historique sur tous les produits qui existaient avant. Or, il s'agit apparemment de tout mettre à Quimper, où il n'y aura pas du tout d'historique. Ce mode de restructuration n'est pas habituel.

Le Président en déduit que Guy JOURDEN serait défavorable au fait que l'on ajoute plus d'activités à Quimper.

Guy JOURDEN réfute cette analyse.

Le Président réplique qu'il n'y a pas de nombreux scénarios possibles et si cette activité n'est pas reprise à Quimper, elle devra l'être ailleurs, comme à Rennes par exemple.

Selon Guy JOURDEN, il s'agit là d'un choix de repli qui ne se serait pas présenté si la Direction n'avait pas choisi de casser les réclamations de Rennes et de Nantes.

Le Président fait remarquer qu'il n'aurait pas investi tant d'énergie dans le redémarrage de la *hot line* recours s'il pensait faire autrement 6 mois après.

Guy JOURDEN insiste sur le fait que les salariés de la HLR de Quimper qui reprendront les réclamations du fixe devront bénéficier non seulement d'une formation conséquente, mais aussi de soutien et d'accompagnement.

Le Président lui assure que, comme c'est le cas pour les autres dossiers, il conviendra de prendre le temps nécessaire pour former les salariés de Quimper, quitte à ce que des salariés de Rennes viennent leur apporter leur soutien. De plus, le fait de les soulager du trafic HLR leur permettra de prendre le temps de se former. Enfin, Le Président est convaincu que les salariés de la HLR sont capables de traiter les réclamations du fixe.

Bien que comportant quelques inconvénients, ce scénario présente aussi quelques avantages pour les Quimpérois.

Le Président rappelle que dès le début décembre, il a provoqué une réunion de crise avec ses homologues des Pays de la Loire pour voir quelle solution apporter mais s'il n'avait pas proposé d'installer les réclamations à Quimper, elles auraient été reprises à Rennes. Or, on peut se demander ce qu'aurait entraîné la fermeture de la HLR à Quimper.

Par ailleurs, s'il est possible de nourrir l'équipe d'autres activités adhérentes à la maille, ce sera fait (contrats d'assistance par exemple).

Le Président prend l'exemple du site de Saint-Malo qui a été égrené sur beaucoup d'activités : il a donc fallu y trouver une activité suffisamment proche de ce que savaient faire les gens et permettant d'y avoir une équipe de taille suffisante pour fonctionner.

Jean-Pierre LARTIGE note que d'après le rapport de la Commission, les salariés sont satisfaits de récupérer cette activité.

Le Président reconnaît que le rapport de la Commission Economique met bien en exergue les points relevés également par la Direction. Toutefois, la DR Bretagne ne pouvait pas se permettre d'attendre que les responsables au niveau national choisissent un scénario à sa place.

De plus, si le Président avait pu prévoir la situation actuelle, il n'aurait jamais accepté de prendre la HLR à l'époque.

Guy JOURDEN se demande si les salariés de Clermont-Ferrand n'ont pas été plus lucides.

Le Président n'en est pas certain : ce que vit la DR Bretagne aujourd'hui, ils le vivront dans 6 mois. Par ailleurs, la Bretagne aurait pu être candidate à la reprise d'une activité nationale, comme le pôle GCC de Cambrai.

Enfin, cette HLR possède des compétences historiques sur Wanadoo, même si les salariés doivent se former au traitement des réclamations du fixe qui ont vocation à diminuer (90 % des clients seront en VOIP en 2010).

Selon Guy JOURDEN, les salariés changent de métier sans arrêt et se forment à de nouvelles compétences, sans pour autant récolter les fruits de leurs efforts.

Jean-Pierre LARTIGE lui fait remarquer que les salariés récoltent le fait qu'il reste de l'activité à Quimper.

Pour Guy JOURDEN, cette remarque s'apparente à une menace.

Le Président s'inscrit en faux contre cette analyse ; il s'agit de garder une activité de plus sur Quimper au lieu d'y faire une mono activité. Certaines autres DR de France Télécom sont bien moins loties que la Bretagne en nombre d'activités.

Daniel GILLARD reconnaît que toutes les activités de France Télécom sont représentées au CE de la DR Bretagne.

Le Président abonde dans ce sens. De plus, le CTC (Centre Tests Clients) a été implanté à Rennes. En revanche, en Auvergne il y a simplement un URR et un UIC.

Le Président insiste sur le fait qu'il ne serait pas battu comme il l'a fait il y a un an sur le dossier HLR s'il avait pu en prévoir l'issue.

Le Président demande au Secrétaire de faire lecture du texte de l'avis du CE sur ce point.

Bernard ELIOT lit l'avis du CE sur l'évolution de la Gestion Comptes Clients du Service Clients Facture dans le cadre de la réorganisation du service client (document joint en annexe).

Bernard ELIOT indique que le CE de la DR Bretagne ne rendra pas d'avis sur la réorganisation du Service Client de l'AVS lors de cette séance, le CHSCT de l'AVS n'ayant pas rendu d'avis sur le dossier.

Bernard ELIOT ajoute enfin que le CE souhaite obtenir les réponses à un certain nombre de questions.

Le Président indique que les réponses à ces questions peuvent être distribuées en séance et commentées par Jean-Pierre LARTIGE.

Jean-Pierre LARTIGE rappelle qu'un document reprenant l'ensemble des formations sur les domaines impactés a été présenté hier aux élus. C'est sur ce diaporama que repose le calcul du coût qui fait l'objet d'une question aujourd'hui.

Jean-Pierre LARTIGE se propose de commenter en premier lieu les réponses aux questions liées à l'activité, avant d'aborder celles relatives au coût et au plan de formation.

Quelle sera la localisation exacte de la supervision ADV ?

Jean-Pierre LARTIGE indique que la supervision des flux sera assurée par 3P à Quimper.

La supervision recouvre 2 aspects :

- l'orientation des OT simples, qui se fera automatiquement à partir du projet Hermès ;
- l'orientation des OT complexes nécessitant une analyse locale et qui sera réalisée par un pôle situé à Cholet.

Où et comment seront traités les numéros colorés ?

Jean-Pierre LARTIGE explique que dans un premier temps, il n'y aura pas de changement : les numéros colorés seront traités par 3 agents à Rennes et Cholet. En fonction de l'évolution du flux, les choses pourraient être revues.

Quelle fraction de l'activité QD sera dévolue aux ADV ?

Jean-Pierre LARTIGE explique que l'activité qui restera localement et qui sera réinjectée dans l'ADV est celle qui est liée à des erreurs de saisie au départ (30 % de l'activité globale actuelle de la QD). Les 70 % restants sont des traitements de listes qui seront effectués sur des plates-formes nationales.

Le coût de la formation

Jean-Pierre LARTIGE tient à préciser qu'il est en phase avec le rapport de la Commission Economique et reconnaît l'impact important de tous ces changements, d'où la nécessité d'un accompagnement conséquent des salariés.

Le coût de la formation recouvre 2 aspects : l'ingénierie de la formation et la dispense de formation. Un tableau joint donne le détail des journées agences dispensées par des soutiens et des experts qui ont également conçu ces formations. Jean-Pierre LARTIGE précise que la formation des conseillers n'apparaît pas en coût mais en nombre de jours car ces derniers touchent normalement leur salaire et le fait de leur dispenser une formation représente un investissement pour l'entreprise.

Le verso de la feuille distribuée présente un planning des formations au service des réclamations.

Thierry LELIEVRE demande si les 4 semaines de formation sont dispensées à la suite les unes des autres ou de façon discontinue.

Jean-Pierre LARTIGE répond que ces 4 semaines se suivent, sachant que le démarrage porte sur de la formation théorique pure, les 2 dernières semaines comprenant des cas pratiques de traitement de réclamations avec tutorat.

Par ailleurs, certains conseillers qui traitent actuellement les réclamations à Rennes et Nantes pourront venir faire du tutorat à Quimper. D'autre part, les 2 experts des réclamations ont exprimé le souhait de continuer leur parcours d'expertise au sein du 1016.

Fabrice JOLYS aimerait savoir si les salariés de Quimper seront amenés à traiter des réclamations Orange. En effet, le tableau fourni fait état d'un module de formation sur Orange.

Jean-Pierre LARTIGE précise que le module en question porte essentiellement sur de l'orientation et a pour but de servir d'interface avec Orange, d'autant plus que les agents de Rennes traitent actuellement les réclamations de tous les clients de l'AVS et effectuent déjà des manipulations simples concernant Orange.

Le Président rappelle que 2 projets ont été présentés lors de 2 CE différents, l'un concernant le SCF et l'autre l'ADV et les réclamations. Il propose qu'ils fassent l'objet de discussions séparées.

Le Président propose de passer au vote de l'avis du CE lu par son Secrétaire concernant la GCC.

L'avis négatif du CE concernant la GCC est adopté à l'unanimité.

Le Président rappelle que le CE n'a pas souhaité donner d'avis sur le second point relatif et demandait que des réponses soient apportées aux questions des élus. C'est désormais chose faite et le Président se demande à présent pour quelle raison le CE de la DR Bretagne ne veut pas rendre d'avis sur ce point.

Bernard ELIOT répond que cette raison figure dans la première partie de la déclaration du CE : le CHSCT de l'AVSC n'a pas rendu d'avis sur cette partie du dossier.

Le Président en déduit que les élus considèrent que leur avis est suspendu à celui du CHSCT.

Bernard ELIOT répond par l'affirmative.

Guy JOURDEN fait remarquer que comme c'est le cas pour les autres dossiers, le CE attend de connaître l'avis du CHSCT pour se prononcer.

Le Président rappelle que le CHSCT a demandé une expertise sur ce point, que la Direction va contester. En effet, la demande d'expertise votée en CHSCT inclut des éléments qui ne sont pas liés à l'ordre du jour de l'avis (aspects liés aux IRP etc.). Le Président estime donc qu'il ne peut pas mettre en péril un projet important d'un point de vue régional et national et a considéré que la demande d'expertise en CHSCT justifiait de la part de la Direction une démarche contentieuse.

Guy JOURDEN précise que les élus ne refusent pas de rendre un avis mais qu'ils ne sont pas en mesure de le faire aujourd'hui, dans l'attente de l'avis du CHSCT.

Thierry LELIEVRE ajoute que l'avis de ce dernier informe le CE sur l'évolution des conditions de travail des salariés.

Pour le Président, cette demande d'expertise étant préparée à l'avance, les élus s'imaginent que le projet sera tellement retardé qu'il ne sera plus possible de le mettre en œuvre. Le DR Bretagne peut opter pour l'arrêt du projet, pour le lancement d'un autre projet moins important, sans toucher à HLR à Quimper ou encore pour la reprise du projet initial consistant à mettre les réclamations à Rennes, quitte à trouver une solution pour HLR dans 6 mois. En tout état de cause, il n'est pas possible d'attendre un retour d'expertise dans 4 mois.

Selon Guy JOURDEN, une expertise apporte un éclairage qu'il n'est pas possible d'avoir au niveau du CE. Une expertise ne constitue pas obligatoirement un frein au projet mais correspond en revanche à une manière légale de travailler.

Le Président aurait compris que les élus lui indiquent qu'il restait des choses à améliorer et qu'ils souhaitent émettre un avis négatif, quitte à mandater la Commission Economique pour qu'elle approfondisse un certain nombre de points et qu'un travail en commun soit mené ensuite. Etant donnée l'importance du dossier, les élus préfèrent attendre l'avis du CHSCT, Le Président étudiera tous les scénarios possibles et retiendra peut-être celui consistant à ne pas toucher à HLR, quitte à proposer d'autres scénarios dans 6 mois.

Guy JOURDEN insiste sur le fait que le CE ne commande pas le CHSCT.

Le Président rétorque que le CE n'a pas besoin de l'avis du CHSCT pour rendre un avis.

Guy JOURDEN n'approuve pas cette affirmation et ajoute que les élus auraient également aimé avoir l'avis du CHSCT sur les autres dossiers présentés aujourd'hui.

Le Président fait remarquer que les élus ont déjà l'avis de la Commission Economique. Il leur propose de rendre un avis formulé différemment, demandant à la Commission Economique de suivre le projet. En revanche, le Président ne pourra pas attendre 3 mois les conclusions de l'expertise demandée par le CHSCT et il proposera un autre projet.

Thierry LELIEVRE lui rappelle que dans le cadre du recours en contentieux, soit le tribunal lui donne raison, ce qui signifie que le projet n'est pas si important et les élus pourront rendre un avis, soit le tribunal lui donne tort et les élus auront eu raison d'attendre les résultats de l'expertise.

Le Président ajoute qu'il a tout à fait le droit de retirer le projet aussi. Si les élus veulent absolument se suspendre à l'avis du CHSCT dont ils savent pertinemment qu'il ne sera rendu que dans 3 mois, le Président proposera un autre projet.

Guy JOURDEN fait observer que le tribunal n'attendra peut-être pas 3 mois pour rendre sa décision ; de plus, il peut décider de faire porter l'expertise sur un point particulier du dossier, ce qui ne prendra pas 45 jours.

Le Président constate qu'aujourd'hui, le projet est gelé et les formations ne peuvent pas démarrer. De plus, juridiquement, les élus n'ont pas besoin de l'avis du CHSCT pour rendre le leur. Ils peuvent tout à fait prévoir des clauses, sachant que le Président a pris devant eux des engagements qu'il tiendra.

Bernard ELIOT lui demande s'il a lancé la procédure par rapport à ses collègues des Pays de Loire.

Le Président répond par la négative : il attendait l'avis du CE.

Bernard ELIOT demande une suspension de séance.

La séance est suspendue de 15 heures 20 à 15 heures 40.

Bernard ELIOT fait lecture de la résolution suivante : « *Le Comité d'Etablissement de la Direction Régionale Bretagne n'avait pas prévu de donner un avis aujourd'hui car il souhaitait avoir l'éclairage du CHSCT de l'AVS.*

Le Comité d'Etablissement demande de reporter son avis au CE du 7 avril, afin que la Commission Economique puisse recueillir des éléments d'information supplémentaires auprès des agents HLR et des élus au CHSCT de l'AVS. »

Le Président demande si l'avis du CE est reporté au 7 avril.

Bernard ELIOT acquiesce.

Le Président propose de laisser se dérouler l'expertise dont il conviendra d'en redéfinir le périmètre. Il attend l'avis du CE le 7 avril. Si le CE rend son avis ce jour-là, il démarrera les formations, dans le cas contraire, il reverra sa position. Sachant que le CHSCT n'aura pas rendu son avis à cette date, le Président demande à ce que l'avis du CE ne soit pas lié à celui du CHSCT.

Selon Bernard ELIOT, la résolution est claire à cet égard : les élus demandent à la Commission Economique de recueillir des informations complémentaires auprès des salariés et des élus du CHSCT. Même si ce dernier n'a pas rendu d'avis, il sera toujours possible d'échanger avec lui.

Le Président indique que les plannings de formation seront décalés en fonction de la date du 7 avril. Il propose de mettre aux voix la résolution lue par Bernard ELIOT.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Point 10 - Information sur l'intégration des flux Wanadoo au 1016 et réponse aux questions posées sur les CC Pro et les Cap Pro.

Christian FOURNIER s'interroge sur l'éventualité de recueillir l'avis du CE sur l'intégration des flux 114 sur le 1016.

Par ailleurs, il constate que l'AVS est de plus en plus pilotée par Nantes et que très peu de dates sont connues des salariés du 1016, du CC Pro ou du Cap Pro. Christian FOURNIER espère que les réponses apportées par Jean-Pierre LARTIGE seront en accord avec celles de l'état-major nantais qui sera appelé à les piloter.

Enfin, les conseillers n'ont aucune idée de ceux qui les pilotent au niveau M+2.

Le Président se propose de répondre à ces questions quand Jean-Pierre LARTIGE aura déroulé sa présentation.

Jean-Pierre LARTIGE présente un document montrant l'efficacité de deux 1016 à mi-février ; celle-ci est plutôt satisfaisante mais laisse toutefois apparaître de nombreux pics. Après mutualisation, la situation est beaucoup plus lissée. Cet impact est encore plus criant sur l'AS 20 (appels dont le délai d'attente est inférieur à 20 secondes). On peut également s'attendre à cette amélioration de la situation du 1014 suite à la mutualisation.

Jean-Pierre LARTIGE en vient à présent à l'intégration des flux Wanadoo qui fait l'objet d'une information dans la mesure où il s'agit exactement du même dossier que celui qui a déjà été traité pour le 1014, mais de façon simplifiée. En effet, on intègre sur le 1016 uniquement les flux Wanadoo classiques R ; les flux Wanadoo Pro sont quant à eux traités par 2 plates-formes spécifiques à Caen et Metz. Les flux supplémentaires pour le 1014 sont ainsi inférieurs à 4 % et seront absorbés par les gains entraînés par la mutualisation. Ces flux iront en diminuant étant donné que tous les clients Pro qui arriveront sur le 1016 avec une offre Wanadoo R migreront sur Wanadoo Pro.

Il n'y a donc pas eu d'effectifs supplémentaires, ces derniers ayant au préalable été dégagés par le gain de productivité.

Jean-Pierre LARTIGE ajoute que le dossier étant identique à celui des Résidentiels, les soucis de démarrage rencontrés dans ce cadre seront pris en compte pour adapter le projet aux salariés du 1016.

Christian FOURNIER demande quand débutera le plan de formation pour les salariés du 1016.

Jean-Pierre LARTIGE indique que ce dernier s'ouvrira avant l'arrivée des flux. Ce projet est en cours d'élaboration et les dates des formations seront fixées prochainement. Les flux seront intégrés au fur et à mesure de la montée en compétences des salariés du 1016.

Christian FOURNIER remarque que la Direction peut mettre les formations directement en place, étant donné que ce dossier n'appelle pas d'avis du CE. il n'est toutefois pas certain que le surcroît de travail engendré par ce projet ait été présenté aux salariés du 1016.

Selon Jean-Pierre LARTIGE, vu la situation actuelle du 1016, aucune mauvaise surprise n'est à attendre en termes de volume, contrairement au 1014 qui était déjà dans une situation fragile au départ. On constate plutôt en ce moment de la sur-qualité et des conseillers qui attendent les appels. La Direction n'a pas souhaité repartir sur une vague de Proactifs en attendant l'intégration, préférant privilégier les formations et les réunions d'équipe.

Le Président présente des chiffres extraits du tableau de bord annuel du 1016. Ils font état d'une efficacité cumulée de 94 % sur la DR Bretagne contre 90 % au national ; de même, la DR atteint 78 % en ce qui concerne l'AS 20 contre 68 % au national. L'entreprise a préféré faire de la sur-qualité pendant quelque temps, sachant qu'une fois que les 4 % de flux de Wanadoo seront absorbés, ils pourront l'être également dans le cadre de l'activité.

Le Président ajoute que les conseillers seront informés des dates de formation. Il propose que Jean-Pierre LARTIGE réponde aux questions relatives au dossier Cap Pro.

Dossier Cap Pro

Jean-Pierre LARTIGE informe qu'un travail commun est mené sur ce sujet avec les Pays de Loire. L'ensemble du management du marché Pro se réunit le 5 avril, pour permettre aux personnes de faire connaissance.

En réponse à Christian FOURNIER, Jean-Pierre LARTIGE précise que tout ne sera pas piloté de Nantes ; il y aura des responsables de la future entité partout sur le territoire. Le 1016 de la maille est piloté par un Breton, Philippe REBOUX à Rennes, sous la responsabilité de Jean-Pierre LARTIGE.

Par ailleurs, le patron du PPP de Quimper est Philippe REMOND, qui pilote tous les flux. Enfin, la personne qui pilotera le reste de l'activité Pro est en cours de recrutement et sera plutôt située à Nantes.

Christian FOURNIER en déduit que les Cap Pro n'ont plus de pilote à l'heure actuelle.

Jean-Pierre LARTIGE répond par la négative : on se situe actuellement dans une période transitoire où Philippe REBOUX est à la fois responsable de tout le marché Pro en Bretagne et pilote du 1016 alors que Jacques LE CORNEC est responsable de tout le marché Pro des Pays de Loire de la maille pilotée sur le 1016.

Les activités CC Pro et Cap Pro de Brest travaillent sur des cibles pilotées par le marketing.

Christian FOURNIER évoque le recadrage des anciens CPI itinérants vers le téléphone.

Jean-Pierre LARTIGE préfère parler de recentrage : les CC Pro travaillent leurs comptes au téléphone et ne se déplacent que pour concrétiser certaines affaires.

Christian FOURNIER évoque les dangers d'un pilotage « à la Nantaise » ou « à la Normande », avec, pour les conseillers, l'obligation d'appeler 10 clients dans la journée, ce qui ne leur laisse pas le temps d'aller sur le terrain concrétiser des affaires.

Le Président explique que, vis-à-vis de la clientèle professionnelle, il convient de trouver la solution la plus efficace pour optimiser le chiffre d'affaires et les coûts commerciaux. Si la vente d'un réseau VOIP PABX a plus de chance d'aboutir en se déplaçant, il faudra le faire. En revanche, s'il suffit de téléphoner pour changer une option, les conseillers ne se déplaceront pas.

Le Président reconnaît que la Bretagne et les Pays de la Loire avaient adopté des positions tranchées à ce sujet et qu'il avait lui-même souhaité garder cette possibilité de faire en sorte que les conseillers de clients professionnels puissent se déplacer. Il convient d'être pragmatique et de se déplacer quand cela se justifie et de traiter par téléphone dans les autres cas.

Christian FOURNIER fait remarquer qu'avec l'arrivée de la fonction gestion campagne Mercure, il conviendra de plus en plus de se diriger vers une gestion de site, avec l'obligation de traiter 10 clients par jour en contacts argumentés, ce qui ne laisse pas le temps de convenir d'un rendez-vous avec un client.

Le Président propose de prendre note de ces remarques : s'il n'est pas possible de traiter 10 clients par jour, les conseillers ne le feront pas.

Christian FOURNIER insiste sur le fait qu'il relaye ici l'inquiétude de ses collègues ainsi que des Nantais qui n'ont matériellement plus le temps de se déplacer chez les clients.

Selon Jean-Pierre LARTIGE, il conviendra de rationaliser l'activité : quand les conseillers travailleront sur des cibles pendant des journées complètes, il leur sera demandé de traiter

10 contacts argumentés, des demi-journées dans la semaine étant consacrées aux prises de rendez-vous qui s'avèrent nécessaires.

Par ailleurs, en ce qui concerne la seule vraie équipe Cap Pro qui existe actuellement à Brest, le changement annoncé dernièrement consistait à travailler sur des cibles et sur des rappels relatifs à des dossiers plus complexes du 1016. Ce dernier aspect a disparu avec la mutualisation du 1016 et les conseillers ne travaillent plus que sur des cibles et ce, jusqu'à la fin de l'année.

L'évolution des CC Pro à moyen terme a déjà été expliquée par Christian LE CORNEC lors du CE de décembre : cette équipe isolée sur Brest a plutôt vocation à intégrer les 2 activités principales.

Le Président attire l'attention sur le fait que l'entreprise a besoin de cette équipe et il n'est pas question pour l'instant de devancer une décision qui n'est pas prise. L'évolution de cette activité n'est donc pas à l'ordre du jour.

Jean-Pierre CREUX constate qu'à terme, l'entreprise s'orientera de plus en plus vers des monoactivités de pôles, ce qui ne facilitera pas le déroulement de carrière de nombreux salariés de France Télécom.

Le Président fait remarquer qu'il y a quand même une pluriactivité sur de nombreuses villes de Bretagne. France Télécom doit avoir une organisation rationnelle de ses activités et ne peut pas se permettre de trop se disperser. Ceci ne signifie pas pour autant que tout le monde se retrouvera à Rennes.

Le Président se propose de poursuivre la présentation de ce dossier en répondant aux questions posées par Christian FOURNIER au début de son intervention.

La mutualisation au périmètre de la maille a progressé, il espère qu'elle sera totale au 7 avril. Dans les semaines à venir, il s'agira de travailler à la constitution d'une AVS unique dont le siège sera à Nantes et dont le patron unique sera nommé prochainement – Jean-Pierre LARTIGE quitte ses fonctions de Directeur de l'AVS prochainement pour rejoindre l'Espace Développement Normandie – Centre Val de Loire. Le Président travaillera avec le nouveau patron de l'AVS à la création de l'état-major de l'AVS et il reviendra devant le CE de la DR Bretagne pour présenter les évolutions proposées notamment côté RH.

Dominique LESEIGNEUR lui demande si les délais sur lesquels il s'était engagé seront respectés, à savoir une fusion des AVS fin 2006 pour des élections devant intervenir en janvier 2007.

Le Président répète la phrase exacte qu'il a déjà prononcée à ce sujet : « *mise en place au 1^{er} juillet 2005 (...) mise en place progressive au plus tard au 1^{er} janvier 2007 des 11 unités d'AVS.* »

Dominique LESEIGNEUR lui demande quand il compte fusionner les 2 unités.

Le Président répond que cette fusion interviendra à la date annoncée en CCE, *a priori* au 1^{er} juillet 2006. La fusion des unités donnera lieu à la présentation de l'état-major.

Dominique LESEIGNEUR comprend mieux l'empressement de la Direction à faire passer certains dossiers. Il fait allusion aux déclarations de Didier LOMBARD selon lesquelles il faut accélérer la cadence dans de nombreux domaines (NexT etc.).

Le Président indique que les prochains dossiers présentés par la Direction porteront sur l'organigramme de l'AVS ; il sera fait en sorte que les départements fonctionnels ne soient pas tous localisés au siège.

Selon Dominique LESEIGNEUR, de tels propos laissent présager d'une fusion des DR.

Le Président ne peut pas se prononcer sur ce plan.

Guy JOURDEN croit comprendre que Christian LE CORNEC pilote l'AVS bien que celle-ci se situe à Nantes. Selon lui, la Direction agit comme si les DR étaient déjà fusionnées. Le Président s'inscrit en faux par rapport à cette analyse. Il en veut pour preuve le fait qu'il n'assistait pas, ce matin, à un comité de pilotage de l'AVS. D'autre part, les dossiers ont été montés conjointement avec Jean-Pierre LARTIGE.

Christian FOURNIER constate que les équipes actuelles ne sont pas impactées et sont conservées dans leurs localisations géographiques : ceci signifie-t-il qu'elles traiteront leurs clients géographiquement définis aujourd'hui ?

Jean-Pierre LARTIGE précise que les salariés restent dans le périmètre actuel, sachant que sur certaines cibles, ils pourront avoir un périmètre plus large que la zone dans laquelle ils se déplacent le cas échéant. En revanche, les zones de déplacement ne sont pas élargies.

Concernant la nouvelle fonctionnalité gestion campagne Mercure, Christian FOURNIER croit comprendre que toutes les positions des CC Pro actuels seront équipées comme des plates-formes pour mener cette campagne d'appels. Il aimerait savoir si chaque CC Pro restera dans sa localité d'origine pour mener ce type d'appels les jours définis à cette fin.

Jean-Pierre LARTIGE informe que rien ne changera au démarrage : la gestion de campagne sur Mercure permet une amélioration de l'outil pour pouvoir gérer des campagnes plus facilement. Ceci ne remet pas en cause la façon de travailler des CC Pro et des salariés du Cap Pro.

Christian FOURNIER fait état d'une rumeur selon laquelle les CC Pro seraient réunis pour faire ces appels.

Jean-Pierre LARTIGE explique que ceci est lié à la façon de travailler mais n'est pas généré par l'outil lui-même.

Etant donné la précision des questions posées, le Président propose que Jean-Pierre LARTIGE ou ses représentants revoient les équipes concernant le cadencement de l'arrivée de Mercure. Les questions de Christian FOURNIER sont justifiées et méritent d'être présentées aux équipes par le management. L'important est que le CE ait compris la philosophie selon laquelle la Direction souhaite voir travailler ces équipes.

Le Président propose à Christian FOURNIER d'adresser à la Direction une liste des points de détail qui nécessitent des explications complémentaires. Jean-Pierre LARTIGE y répondra.

Bernard ELIOT pense qu'il serait intéressant que les membres du CE aient également connaissance de ces informations.

Le Président abonde dans ce sens. Il demande à Christian FOURNIER de transmettre ses questions *via* le secrétariat du CE.

Départ de Jean-Pierre LARTIGE.

Point 11 - Mise en place des CHSCT à l'UAT Ouest et au CCO&R

Le Président rappelle le contexte de ce dossier : la DR Bretagne a créé des unités opérationnelles (UAT et CCO&R) par décision de Monsieur EYMARD. Le CE a eu à se prononcer sur le rattachement des personnels à ces unités et a émis un avis sur l'impact sur

les conditions de travail du personnel suite à la suppression de l'AST et la création de l'UAT et du CCO&R. Il convient donc à présent de doter ces unités des IRP correspondantes.

Le Président rappelle que les unités opérationnelles qui sont des établissements secondaires doivent avoir des DS, des DP et des CHSCT. En ce qui concerne les DS, la Direction a écrit aux organisations syndicales pour leur demander de désigner les DS des unités. Seules les délégations SUD et UNSA ont répondu.

Le Président ajoute qu'il convient d'élire des DP dans ces unités. Pour ce faire, il convient de définir les établissements DP et un protocole électoral.

Les démarches ont été entamées au niveau des unités concernées (UAT Home et CCO&R) pour aboutir à des protocoles d'accord s'appuyant sur l'accord de 2004 sur le contour des établissements DP. Ces négociations étaient ouvertes à l'ensemble des organisations syndicales par lettre des Directeurs d'unité et se sont tenues dans les 2 établissements. Des rencontres sont prévues lundi prochain pour signature des déterminations des établissements infra DP dans le cadre de l'article 4.2 de l'accord IRP du 13 juillet 2004. La signature sera ouverte aux sièges de ces unités la semaine prochaine. Les délégations syndicales de l'UNSA, SUD et FO ont participé à ces échanges. L'accord n'est pas encore signé par l'ensemble des protagonistes. Or, cette signature constitue une base pour avancer dans le processus.

Dès signature de l'accord, la Direction propose de passer à la phase de d'élaboration du protocole électoral : sur la base de l'accord de 2004, il conviendra de procéder à l'élection des délégués du personnel avec les salariés des unités concernées, conformément aux contours de ces Etablissements DP.

Le Président précise que le CE est partie prenante dans la désignation des membres des CHSCT, alors qu'en ce qui concerne les établissements secondaires, ce sont les organisations syndicales *via* les DS de l'unité.

La Direction et le CE doivent se prononcer sur la création des CHSCT dans les 2 unités, avant de mettre en place le processus électoral d'élection de leurs membres.

Le Président résume les 3 différents processus :

- désignation des DS par les organisations syndicales ;
- détermination des établissements DP et élection des DP ;
- création des CHSCT – le collège désignatif est composé du CE et des membres DP des établissements secondaires.

Il est donc proposé de procéder à 2 élections, l'une concernant la création des CHSCT et l'élection de leurs membres à laquelle participeront l'ensemble des membres du CE de la DR Bretagne et l'ensemble des DP de l'établissement principal qu'est la DR Bretagne, en l'absence des DP des établissements secondaires.

La Direction doit travailler avec le CE sur la création de ces établissements et concomitamment sur la suppression du CHSCT de l'AST de Bretagne.

Guy JOURDEN souligne que la création des établissements distincts pour la mise en place des délégués du personnel doit être reconnue par l'accord d'entreprise, voire par décision de justice. Or, les accords qui ont été signés l'ont été au niveau des unités et non de l'entreprise. Selon la CGT, seule une négociation nationale doit déterminer le cadre des établissements distincts.

Guy JOURDEN fait lecture d'un texte de France Télécom : « *Le découpage actuel résulte de l'accord du 13 juillet 2004 qui prévoit expressément le réexamen de l'accord en cas d'évolution de l'organisation pouvant avoir un impact sur le cadre d'implantation des instances de représentation du personnel. Par conséquent, la reconnaissance d'établissements nouveaux résultant de l'évolution de l'organisation devra être recherchée par un accord au niveau de l'entité.* »

De même, « la suppression d'établissements distincts peut être reconnue par voie conventionnelle ; l'article L 423-4 du Code du Travail est ainsi libellé : la perte de qualité d'établissement distinct reconnue par décision judiciaire emporte la cessation des fonctions de délégués du personnel, sauf accord contraire conclu entre le chef d'entreprise et les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise permettant aux délégués du personnel d'achever leur mandat. »

Guy JOURDEN rappelle que pour l'instant, aucune décision de justice n'a dénoncé les établissements DP de l'AST qui peuvent donc toujours exercer leur mandat.

Le Président fait remarquer que la CGT n'a pas souhaité participer aux négociations.

Guy JOURDEN précise qu'en l'absence d'accord unanime, le Président sera obligé de passer en justice pour définir les établissements distincts. Il lui semble que le Président s'appuie sur des articles du Code du Travail, prévu pour des circonstances particulières, pour justifier la possibilité d'élire des CHSCT avant même qu'il y ait des élections de DP. Or, dans ce cas de figure, il doit aussi y avoir carence de CHSCT, ce qui n'est pas le cas puisque le CHSCT de l'AST B existe toujours.

Jean-Pierre CREUX ajoute que la décision a été remise à la commission d'arbitrage sur les CHSCT au niveau national, qui n'a pas encore rendu d'avis à ce jour.

Selon Le Président, cette commission d'arbitrage n'a pas été saisie.

Jean-Pierre CREUX prétend le contraire.

Thierry LE PAIH précise la position de SUD à ce sujet : il y a bien des CHSCT et des DP au niveau de l'AST. En revanche, la délégation SUD réfute la compétence du CHSCT de l'AST pour des questions concernant des salariés désormais rattachés à l'UAT et au CCO&R. Or, il ne peut pas y avoir carence de CHSCT dans les nouveaux établissements et il est de la responsabilité de l'employeur d'organiser des élections rapidement. Le souci des élus SUD aujourd'hui est que le personnel du CCO&R et de l'UAT soit représenté en termes de DP et de CHSCT.

Alain LUCAS ajoute que les élus SUD sont tout à fait partie prenante pour les élections. En revanche, le collège désignatif des CHSCT devrait normalement être composé des élus du CE et des DP du périmètre des établissements secondaires concernés.

Selon Guy JOURDEN, il s'agit là d'énormes dérogations au Code du Travail. Il ne peut pas y avoir de carence de CHSCT et la façon dont le Président veut les élire n'est pas légale.

Le Président explique qu'il conviendra d'organiser 2 élections rapprochées. Sur les 47 personnes avec des mandats sur la DR Bretagne, 23 ont accepté de suivre leur activité et ont perdu leur mandat, 24 ont refusé de suivre leur activité, 12 l'ayant accepté en demandant la conservation de leur mandat, ce qui est impossible. Il n'y a donc aujourd'hui dans l'AST que des personnes qui ont refusé de suivre leur activité.

Pour Guy JOURDEN, les personnes élues par le personnel au mois de janvier 2005 sont représentatives du personnel.

Le Président informe que la Direction va adresser un courrier aux salariés ayant refusé de suivre leur activité, leur indiquant que leur mandat s'arrête au 31 mars et qu'à partir de là, 3 solutions s'offrent à eux :

- soit ils se verront proposer un poste sur le site ;
- soit ils ont la possibilité de suivre leur activité ;

- soit ils refusent la proposition de poste, à la suite de quoi il leur sera proposé un second poste.

Selon Guy JOURDEN, il aurait fallu régler le problème des IRP avant la création des nouvelles unités.

Le Président rétorque que la CGT a refusé de participer aux négociations nationales.

Guy JOURDEN réplique que c'est France Télécom qui a rompu les négociations unilatéralement.

Même si la délégation SUD a des désaccords avec la CGT, Thierry LE PAIH souligne qu'elle la rejoint sur ce point-là, car il y a eu rupture de la part de France Télécom sur un point connexe aux négociations.

Le Président ignore la raison de cette rupture.

Guy JOURDEN pense qu'à partir du moment où France Télécom a rompu unilatéralement les négociations, l'entreprise aurait dû saisir la justice pour dissoudre les établissements distincts. Pour l'instant, aucun texte ne précise que les établissements distincts ont disparu.

Le Président explique le process qui sera suivi et répète que chaque salarié concerné recevra un courrier lui proposant 3 choix. En cas de refus de la première proposition de poste, il lui sera proposé un second poste.

Selon Guy JOURDEN, les salariés pourront attaquer l'entreprise en justice pour ne pas avoir respecté les procédures normales en matière de dissolution d'établissements.

Le Président lui suggère d'examiner la question sans passion et de prendre en compte ses propositions : il propose qu'il y ait des établissements DP dans les unités, c'est-à-dire que des salariés y soient élus et représentent le personnel et que des CHSCT soient créés avec le CE dans le cadre des textes nationaux et du Code du Travail.

Chacun pourra comprendre qu'à travers la détermination des établissements DP et le protocole électoral, l'entreprise a la volonté de se diriger vers des IRP tout à fait représentatives des équipes de l'UAT et du CCO&R.

Jean-Pierre CREUX aimerait que soient évoquées la durée du mandat et la date des élections dans ces unités.

Le Président annonce que le mandat sera concomitant à celui des salariés élus en 2005 ; il s'arrêtera donc en même temps que ce dernier et il conviendra de revoter pour les élections de 2007.

Selon Thierry LE PAIH, il n'y a pas d'autre choix que celui proposé par le Président. Ces questions relatives aux IRP auraient dû être anticipées car des questions de droit syndical se posent sur des établissements de même taille que ceux qui sont créés aujourd'hui. La délégation SUD refuse qu'il y ait une période sans CHSCT pour représenter les salariés des nouvelles unités.

Le Président affirme sa volonté de mettre en place, à la DR Bretagne et au sein de ses unités, des IRP qui sont les DS, les DP - selon un processus défini dans l'accord de 2004 - et un CHSCT.

Thierry LE PAIH souhaite que cette volonté de la Direction, dont il a pris bonne note, soit suivie d'effets.

Le Président certifie que tel sera le cas : cette semaine, chaque salarié recevra un courrier lui indiquant qu'à partir du 1^{er} avril, son mandat s'arrête.

Au nom de la CGT, Guy JOURDEN réclame un écrit attestant de la suppression des établissements distincts.

Le Président ne parle pas de suppression mais de création d'IRP dans les nouveaux établissements créés. Il ne comprend pas pourquoi la CGT veut absolument que les salariés de l'AST représentent ceux du CCO&R alors qu'elle a elle-même reconnu la création de ce dernier en rendant un avis ce matin.

Selon Bernard ELIOT, il faut distinguer 2 choses : la création de l'unité d'une part et la création et la suppression des établissements distincts d'autre part. Or, un document émanant de France Télécom stipule bien que la création d'établissements distincts pour la mise en place des DP doit être reconnue par accord d'entreprise, voire par décision de justice et dans le cas présent, il n'y a ni l'un ni l'autre.

Le Président précise que la Direction écrira lundi aux DS régionaux coordinateurs pour lancer des négociations proposant la suppression des établissements DP de l'AST. Les DS coordinateurs définiront les représentants syndicaux habilités à venir participer aux négociations. S'il n'y a personne, le Président le fera constater et cela nourrira le dossier.

Guy JOURDEN fait savoir que la CGT représente certains collègues des unités qui sont pour le maintien des IRP actuelles.

Le Président prend l'exemple des collaborateurs de Bourges qui ont rejoint l'AT-Home et qui aimeraient être représentés.

Thierry LE PAIH souhaite souligner un premier point de désaccord avec France Télécom : selon la délégation SUD, les courriers en question doivent être envoyés aux DS régionaux et non uniquement aux DS coordinateurs.

Le Président précise que les courriers seront envoyés aux organisations syndicales régionales.

Thierry LE PAIH poursuit son raisonnement : vu la taille de l'établissement, le Code du Travail prévoit la nomination de 4 délégués syndicaux. Par ailleurs, France Télécom a l'obligation d'organiser des élections sur les nouvelles unités rapidement. Enfin, le fait que le CHSCT de l'AST continue à fonctionner avec des personnes qui ne représentent que les salariés de leur unité n'est pas une question centrale. L'essentiel est que des élections soient organisées rapidement pour représenter le personnel des nouvelles unités, y compris celui situé sur d'autres DR.

Le Président rejoint exactement les propos de Thierry LE PAIH.

Selon Bernard ELIOT, il n'est pas possible de prendre le Code du Travail dans un sens puis dans l'autre à son gré. Pour en revenir au CHSCT de l'AST qui ne serait pas compétent pour traiter les problèmes de personnels qu'il ne représente pas, personne n'a demandé l'avis du CE sur l'élargissement du périmètre du CE. Or, les salariés de Bourges et de Tours y sont rattachés, ce qui n'a jamais été annoncé officiellement.

Selon Le Président, des avis ont été rendus sur ce point.

Bernard ELIOT réfute cette analyse : les salariés de Tours et de Bourges de l'UAT n'ont pas voté pour le CE de la DR Bretagne et ce dernier les représente pourtant aujourd'hui. Par conséquent, ce n'est pas parce que les salariés n'ont pas élu le CHSCT de l'AST que ce dernier ne les représente pas.

Le Président n'est pas de cet avis : les salariés en question n'ont jamais été rattachés à l'AST Bretagne. Ils sont rattachés au CE de la DR Bretagne par construction parce que l'AT-Home y est rattaché mais ils ne sont pas rattachés au CHSCT de l'AST Bretagne.

Guy JOURDEN fait remarquer que France Télécom existait avant les élections des IRP et que les unités existaient donc également. L'accord de 2004 portait bien sur la taille des établissements distincts et la création de périmètres. France Télécom tout seul ne peut pas définir les établissements DP. D'autre part, en admettant que le processus électoral démarre maintenant, si tout se passe bien, il n'y aura pas d'établissement DP avant la fin juin, soit 6 mois avant les élections.

Le Président prend l'exemple des salariés de Bourges qui n'ont pas de DP aujourd'hui.

Guy JOURDEN objecte que les salariés de Bourges ont les DP de l'UIC.

Le Président lui fait remarquer que ces derniers ne sont pas compétents car ils ne sont pas dans le même établissement.

Sylvie LE NIR précise que lorsqu'un salarié quitte son poste par sa propre volonté, il perd son mandat de DP.

Selon Guy JOURDEN, les textes de France Télécom stipulent que les DP sont des collaborateurs qui sont sur place.

Le Président ne comprend pas pourquoi les élus CGT ne veulent pas qu'il y ait des élections. Guy JOURDEN explique qu'elles interviendraient 6 mois avant d'autres élections.

Le Président lui fait remarquer qu'il n'y a aucun risque à ce qu'il y ait des élections à 6 mois d'intervalle.

Selon Thierry LELIEVRE, ces élections auraient tout de même dû être organisées depuis longtemps, en l'absence d'accord national. Voilà 3 mois que l'unité existe.

Le Président rappelle que l'important aujourd'hui est que les établissements fonctionnent sur des sites qui sont aujourd'hui sans DP.

En réponse à Guy JOURDEN, il précise que les salariés qui sont allés à Bourges rejoindre l'AT-Home, sont des salariés de l'établissement principal, la DR Bretagne. Il est donc de la responsabilité de son Directeur Régional d'avoir des IRP dans les établissements secondaires de son établissement principal. Il doit donc mettre en place les moyens conservatoires ou définitifs (DS, DP, CHSCT). Pour les DP, il faut d'abord un accord de détermination de l'établissement infra qui est en cours et un accord électoral, puis des élections. Il n'est pas imaginable que les collaborateurs de Bourges restent sans DP pendant 9 mois. Par ailleurs, les DS dépendent de la DR Bretagne par le fait qu'ils y ont été rattachés.

Selon Guy JOURDEN, le Président doit convoquer l'ensemble des organisations syndicales sur le périmètre.

Le Président a indiqué comment il entendait procéder. Selon lui, ce n'est pas correct de ne rien faire vis-à-vis des salariés des établissements concernés.

Guy JOURDEN lui fait remarquer que les élus ne lui demandent pas de ne rien faire mais simplement de faire les choses dans le respect du Code du Travail. Il n'est pas possible d'élire des CHSCT avant d'organiser des élections de DP.

Par ailleurs, il reproche à la Direction de ne rien avoir fait dans l'ordre concernant les élections. Par ailleurs, il estime ne pas avoir de leçon à recevoir en matière de mise en place des IRP, étant donné l'importance que la Direction a parfois accordée à la place des CHSCT des différentes unités.

Le Président rappelle une dernière fois le process retenu :

- chaque salarié concerné recevra un courrier lui indiquant les différentes propositions possibles sur le site ;
- il y aura des accords de détermination des établissements DP : les signatures sont ouvertes aux représentants syndicaux sur les 2 unités ;
- une négociation sera ouverte sur le protocole électoral et dans le même temps, un courrier sera adressé aux DS régionaux les invitant à discuter de la suppression des établissements DP de l'AST ;
- les élections des établissements DP seront organisées et seront suivies des élections des CHSCT avec le CE et les DP des établissements DP concernés.

Guy JOURDEN aimerait savoir comment se passeront les choses sur les plateaux 1013/1015 de Brest où il y a aujourd'hui des DP.

Le Président lui fait remarquer que leur mandat se termine à la fin du mois. Par ailleurs, au départ, ces mandats devaient se terminer le 1^{er} mars et le Président a accepté de les prolonger d'un mois, il a reçu la délégation régionale de la CGT sur ce sujet pour lui expliquer sa position. Il considère avoir agi dans l'intérêt des salariés des unités concernées. Il pense qu'il doit être possible, à France Télécom, de proposer une réorganisation dans le cadre de laquelle ce ne soit pas les appareils syndicaux qui bloquent l'intérêt des salariés.

Selon Thierry LE PAIH, il n'y a pas urgence à supprimer le CHSCT de l'AST. Ce non-événement n'est en effet pas un préalable.

Le Président souligne la nécessité de lancer tous les process en parallèle afin de faciliter la tâche.

Guy JOURDEN note qu'il y aura un délégué syndical pour l'ensemble de l'UAT-Home.

Thierry LE PAIH pense que ceci doit faire l'objet de discussions avec l'entreprise. En effet, il n'est pas obligatoire d'avoir un accord électoral puisque l'entreprise a l'obligation de mettre en place des CHSCT. En revanche, la question du droit syndical et du nombre de DS et des moyens mis à leur disposition devra être réabordée.

Le Président rappelle qu'en mettant en place les CHSCT, la DR Bretagne a dérogé à l'accord national. Rien ne l'empêche de repartir sur ces mêmes bases mais encore faut-il vouloir le faire.

Selon Guy JOURDEN, la mise en place des CHSCT devra intervenir dans la légalité, c'est-à-dire suite aux élections de DP.

Le Président en déduit que les élus sont favorables à ce qu'il y ait des élections de DP.

Bernard ELIOT acquiesce, sous réserve que le Code du Travail soit respecté.

Le Président apprécie le travail réalisé par les élus concernant le CHSCT et la Direction en a tenu compte. Pourquoi ne pas le refaire dans le cas présent ?

Guy JOURDEN comprend que la question posée aujourd'hui au CE est de savoir s'il accepte de faire des élections de CHSCT sous la forme proposée par le Président.

Alain LUCAS souhaite vérifier le fait que le collège désignatif sera bien composé de DP des établissements secondaires.

Le Président acquiesce. Il ajoute que le CE étant compétent en matière de CHSCT, il paraissait normal que ce sujet soit abordé dans cette instance.

Le Président espère pouvoir avancer rapidement sur ce dossier, si possible sans faire intervenir des tiers (juge). Il aura ainsi accompli son travail de Président de Comité d'Etablissement.

Selon Jean-Pierre CREUX, ce débat ne mènera à rien. Entre les organisations syndicales et l'entreprise, la discussion ne se situe pas sur le même plan. Dans le cadre des négociations nationales, l'entreprise s'est trop appuyée sur les aspects juridiques, sans tenir compte de l'accord de 2004. A partir du moment où il y a un constat de désaccord, il convient de cesser le débat.

Le Président propose que chacun prenne ses responsabilités dans cette affaire.

Thierry LE PAIH répète que selon lui, il ne peut pas y avoir de carence de CHSCT, il peut y avoir carence en termes de DP, sauf si une organisation syndicale a demandé la tenue d'élections. C'est ce qui a été fait aux niveaux national et régional. La Direction a donc un mois pour organiser des élections de DP.

Le Président est tout à fait de cet avis. La signature interviendra lundi.

Thierry LE PAIH fait remarquer qu'il y a peut-être des désaccords entre les organisations syndicales et la Direction sur la définition du périmètre.

Guy JOURDEN redoute que le crédit temps complémentaire pour les organisations syndicales diminue de plus en plus. En effet, les établissements sont de plus en plus grands et il deviendra difficile, pour les délégués syndicaux, de représenter correctement leurs collègues.

Le Président précise que l'AT-Home a le même nombre de salariés que l'AST. Si l'entreprise entre dans un processus pour travailler sur le contour des CHSCT, il est disposé à regarder la question de près.

Guy JOURDEN parle des DS et indique que la définition d'établissements distincts et de dimension demande une négociation.

Le Président l'entend bien mais propose, en parallèle, de donner mandat à une Commission du CE pour mener une réflexion sur la composition des CHSCT des établissements AT-Home et CCO&R, sachant que des moyens seront donnés en ce sens. Le Président propose de mettre aux voix cette proposition.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité. Guy JOURDEN prend la présidence de cette Commission.

Point 12.2 – Commission ASC : point d'avancement des travaux de la commission

Aide aux vacances

Jacques FEREOL rappelle qu'au dernier CE, il avait été question d'une aide aux vacances par le biais de chèques vacances pour un montant moyen de 100 € par salarié. Or, d'après l'ANCV, il semblerait que le CE n'ait pas le droit de distribuer 100 € de cette façon, cette distribution devant intervenir *via* un critère social.

Ceci fera l'objet d'une information dans Agora, sachant qu'il sera demandé aux salariés de pointer et de demander leur calcul de quotient familial aux CSRH respectifs. Ceci permettra à la Commission d'avoir un fichier à jour qui pourra ensuite être transféré sur l'outil de gestion qui sera disponible dans la première quinzaine d'avril. Si tous les élus sont d'accord, il sera alors possible de travailler sur le quotient familial pour pouvoir déterminer le montant de cette aide.

Thierry LELIEVRE propose de voter une délibération annulant la précédente relative à l'attribution de chèques vacances sans QF.

Semaines de vacances et week-end dans de grandes capitales d'Europe

Jacques FEREOL indique que la Commission ASC a émis des propositions sur des linéaires et sur des semaines ou des week-ends de vacances. Les documents sur les semaines de vacances et les séjours week-end dans les grandes capitales sont parvenus mais étant donné leur quantité, les membres de la Commission n'ont pas encore eu le temps de procéder à une analyse comparative, sachant que leur mise en place intervient après un délai de 2 à 3 mois. Cette analyse sera donc présentée au prochain CE ordinaire.

Bernard LE MEHAUTE s'étonne de la longueur de ce délai et pense qu'une fois les propositions en ligne sur Agora, les choses peuvent aller relativement vite.

Jacques FEREOL fait remarquer que ceci varie d'un fournisseur à l'autre.

Arbre de Noël

Toutes les salles ont été réservées à ce jour, sachant qu'il manque encore 2 spectacles.

Bernard LE MEHAUTE demande à Sylvie LE NIR de lui communiquer le nombre d'enfants impactés du personnel France Télécom du périmètre de Nantes nouvellement rattaché à la DR.

Sylvie LE NIR n'est pas encore en mesure de communiquer cette information.

Linéaires

Jacques FEREOL a élaboré un tableau permettant de mettre en évidence un prix moyen de 275 €, le prix moyen en saison haute étant de 325 € et le prix moyen en saison basse de 225 €. Pour un coefficient de premier niveau, une semaine représenterait donc 97,50 € en saison haute et 67,50 € en saison basse. De même, pour le coefficient 10, une semaine représenterait 507 € en saison haute et 351 € en saison basse. Les salariés se situent en moyenne sur les coefficients 3, 4, 5 voire 6.

Selon Christian FOURNIER, la question a été posée de savoir s'il convenait de fixer un prix moyen pour obtenir un retour sur investissement.

Jacques FEREOL répond qu'en pratiquant un prix moyen de 275 €, le CE aura à déboursier 9 720 €. Par ailleurs, dans l'attente de la communication de tous les QF, la commission a décidé de proposer un prix d'appel de 115 € la semaine d'avril à juin. En réponse à Christian FOURNIER, Jacques FEREOL indique que les linéaires coûtent au total 39 600 €, sachant que si tous les linéaires étaient vendus, le CE récupérerait 29 880 €.

Le Président s'enquiert du risque financier maximum.

Bernard LE MEHAUTE répond qu'il s'élève au maximum à 39 000 €.

Jacques FEREOL attire l'attention sur le fait qu'un linéaire équivalent proposé par un COS s'élève à 540 €, à mettre en parallèle avec la somme de 507 € que paierait un salarié de coefficient 10.

Bernard LE MEHAUTE ajoute qu'un bungalow de type similaire, sans aucune aide extérieure, revient à peu près à 600 ou 700 € la semaine en période haute.

Jacques FEREOL explique qu'il y a un nombre limité de linéaires. La question de savoir si le CE propose 1 ou 2 semaines pour une famille n'est pas encore tranchée. Il ajoute que dès lundi, ces propositions devront être en ligne sur Agora, les locations s'échelonnant du 8 avril au 23 septembre.

La Commission ASC travaille avec l'organisme Loisirs et Tourisme et a en conséquence choisi 6 sites situés en bord de mer sauf Souillac en Dordogne. Ces sites doivent obligatoirement être fréquentés en période haute. En revanche, en période basse, une quinzaine d'offres est disponible, qui permet de panacher les semaines et d'offrir un choix varié.

Jacques FEREOL propose de maintenir les prix évoqués précédemment.

Le Président conseille à la Commission de roder ce modèle, quitte à l'adapter en cours de route, mais surtout de faire rapidement une communication à ce sujet.

Rencontre avec les associations

Jacques FEREOL indique qu'une sous-Commission se réunit le 31 mars en présence de Sylvie LE NIR pour faire la synthèse des rencontres avec les associations. Elle sera présentée au prochain CE.

Il y aura ensuite une rencontre intersyndicale spécifique aux ASC pour décider ce qui sera fait politiquement sur le CE de la DR Bretagne.

Jacques FEREOL précise avoir demandé à Béatrice TANCRAÏ de réaliser un tableau comparatif à partir des fiches renvoyées par chaque association. Un bilan global sera communiqué à l'ensemble des associations et un bilan secondaire plus précis, association par association sera également élaboré.

Bibliothèques de Quimper et Lanester

Jacques FEREOL rappelle qu'à partir du 1^{er} juillet, elles pourront être reprises par le CE.

Le Président suggère que certains salariés de ces villes éloignées de Rennes se chargent de remonter d'autres problèmes que ceux relatifs aux bibliothèques.

Jacques FEREOL indique que les bibliothécaires souhaiteraient être reprises dans le cadre d'une mise à disposition. Elles sont toutefois déjà partie prenante puisqu'elles distribuent de la billetterie et font éventuellement le point Coop.

Thierry LELIEVRE confirme le fait que ces salariées sont très attachées au fait de rester dans l'entreprise.

Selon Le Président, il faudra regarder ce qu'il est possible de faire dans le cadre de la philosophie nationale.

Jacques FEREOL souligne la question du local qu'il serait souhaitable de conserver, suite à une valorisation de ce dernier.

Thierry LELIEVRE pense que ceci a déjà été valorisé dans l'enveloppe.

Bernard ELIOT lit une résolution relative à l'aide aux vacances : *« Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne annule la délibération du 16 février décide attribuant à chaque salarié de la DR Bretagne une aide aux vacances sous forme de chèque vacances d'un montant de 100 €. Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne décide d'attribuer une aide aux vacances sous forme de chèque vacances dont le montant sera fonction du quotient familial calculé par France Télécom selon les revenus de 2003. »*

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Thierry LELIEVRE confirme que la base du calcul est le revenu 2003 sauf régimes plus avantageux en 2004.

Jacques FEREOL ajoute le calcul du quotient familial sera effectué par le CSRH qui accepte, quels que soient les cas, de retenir l'année la plus avantageuse comme base de calcul. Dans l'Agora bis qui sera mis en place début avril en attendant le site définitif des CE qui sera opérationnel en février-mars 2007, il sera possible d'effectuer des extractions pour savoir quels sont les ressortissants des CE. De même, les salariés seront invités à modifier leurs données personnelles et à autoriser leur bascule dans Agora.

Guy JOURDEN s'enquiert des 70 % de salariés qui n'ont bénéficié d'aucune prestation et dont le quotient familial n'est pas connu.

Jacques FEREOL répond que le calcul du QF se fera au coup par coup, lorsque les gens demanderont une prestation. Dans Agora, il leur sera demandé d'envoyer les documents nécessaires au CSRH.

Thierry LELIEVRE rappelle que le bureau a travaillé sur l'initialisation de la base de données des salariés et s'est réservé le droit de dresser un bilan au bout d'une semaine pour voir le temps nécessaire à cette tâche, pour envisager éventuellement l'embauche d'une personne ou le recours à un prestataire de services.

Bernard ELIOT insiste sur l'importance de se mettre d'accord sur le montant de l'aide aux vacances pour le 7 avril.

Par ailleurs, une communication sur le quotient familial pourrait paraître dans le prochain Connect.

Thierry LELIEVRE propose que cette communication mette l'accent sur la nécessité pour les salariés de s'inscrire dans Agora et d'y saisir leur QF.

Par ailleurs, il indique que le budget prévisionnel n'est pas complet en raison du grand nombre d'inconnus du côté des ASC ; de plus, il n'est pas définitif car il n'a pas fait l'objet de

discussions. Chacun peut néanmoins en prendre connaissance de façon à pouvoir en reparler en bureau.

Ce budget prévisionnel fait état d'une demande forte des élus d'avoir une information juridique. Il laisse Bernard ELIOT présenter une délibération en ce sens.

Bernard ELIOT précise que la délibération comporte 3 volets. « *Il est demandé au Comité d'Etablissement de valider la proposition du bureau, à savoir :*

- *d'autoriser le Secrétaire du CE à signer une convention d'assistance juridique par téléphone avec le cabinet FORMACE ;*
- *d'autoriser le Secrétaire du Comité à contracter un abonnement pour le service Net Social permanent des éditions législatives pour une durée d'un an ;*
- *de choisir le cabinet d'avocats LARZUL-BUFFET à Rennes, afin d'assister le CE dans toutes les procédures judiciaires qu'il pourrait être amené à diligenter. »*

Le Président demande si l'assistance juridique en ligne est comparable à une hot line que les élus peuvent appeler indéfiniment.

Bernard ELIOT répond par l'affirmative. Les élus ont pu tester ce service gratuitement pendant 2 mois et en sont satisfaits. Les réponses parviennent par email, fax ou téléphone.

Le Président met aux voix cette délibération.

Cette délibération est adoptée à l'unanimité.

Le Président rappelle qu'un CE exceptionnel est prévu le 7 avril dont l'ordre du jour portera sur la présentation du dossier examiné en CCE, l'avis du CE sur HLR, le nouveau point sur Pages Jaunes, et le montant de l'aide aux vacances.

La séance est levée à 18 heures 10.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT

ANNEXES

ANNEXE 1

Séance du 24 mars 2006
Avis du Comité d'Etablissement France Télécom Bretagne
Point n°7.1 : UAT Ouest

Monsieur le Président,

Il y a près d'un an, le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne chargeait son bureau d'élaborer un avis sur l'évolution des horaires du 1013/1015 motivée selon la direction par le problème des flux de plus en plus importants en soirée et le samedi.

Ce dernier procédait à une visite des services de Morlaix et de Brest le 22 avril 2005.

Il rendait ses premières conclusions au CE du mois de mai 2005.

Il confirmait le rejet, très fort chez les agents, des horaires tardifs et surtout de l'augmentation du nombre de samedis travaillés.

Il faisait également plusieurs propositions destinées à améliorer la qualité de service, à diminuer les ré-appels et les flux destinés à d'autres services.

La révélation par France Telecom d'une vaste réorganisation des services baptisée Evolution de la Relation Client ERC confirmait, si besoin était, que l'évolution des horaires des 1013/1015 de Bretagne était liée à une harmonisation des horaires de tous les plateaux d'appels de France Telecom.

Le processus ERC s'est poursuivi depuis avec la mise en place de l'AT-Home (UAT Ouest) couvrant le périmètre de 4 Directions Régionales et le rattachement hiérarchique des agents.

Conformément au jugement du Tribunal de Grande Instance de Paris, le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne a souhaité, avant de remettre un avis motivé, recueillir l'avis du CHSCT de l'UICB sur les conséquences du projet sur conditions de vie et de travail des personnels.

Le CHSCT de l'UICB a demandé une expertise selon les formes prévues à l'article L236-9 du Code du Travail et portant sur le projet de création de l'UAT Ouest.

Malgré l'expertise en cours et l'absence d'avis du CHSCT et du Comité d'Etablissement le projet a été partiellement mis en œuvre notamment au niveau de la formation.

Le CHSCT de l'UICB dans sa séance ordinaire supplémentaire du 13 février 2006 a donné un avis négatif au projet de changements d'horaires et de création des groupes de traitement d'appel.

Nous demandons que cet avis du CHSCT soit annexé au PV du CE

AVIS DU COMITE D'ETABLISSEMENT SUR LES CHANGEMENTS D'HORAIRES ET LA CREATION DES GROUPE DE TRAITEMENT D'APPEL AVEC LA MISE EN PLACE DE L'UAT Ouest

Sur la base des informations et analyses fournies par l'expertise, le CHSCT de l'UICB et sa Commission Economique

Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne considère que le projet aggrave de manière sensible les conditions de vie et de travail des télé-conseillers :

- Les nouveaux horaires incluant une fin tardive (20h) et un nombre plus important de samedis travaillés se conjuguent mal avec les rythmes sociaux et la vie familiale.
- Les importants gains de productivité escomptés, la polyvalence accrue, le chronométrage des communications, les écoutes, les nouvelles méthodes managériales, la Performance Individuelle comparée, conduisent à une augmentation de la charge de travail, à une intensification du travail et par voie de conséquence à plus de souffrance au travail.
- La formation insuffisante, le matériel informatique inadapté, les applications lentes, les casques d'écoute de mauvaise qualité, la mauvaise ergonomie des postes de travail contribuent également à la détérioration des conditions de travail.

Le Comité d'Etablissement estime que la meilleure prise en compte du client et les gains d'efficacité ne pourront se faire qu'avec un personnel stable, en nombre suffisant, convenablement formé, avec de bonnes conditions de travail et dont les compétences sont reconnues.

Or, le projet qui nous est présenté s'appuie uniquement sur une réorganisation technique, l'instauration de la polyvalence, la spécialisation des plateaux, la mise en place de vigies, la création d'un numéro payant le 3900 et la réduction des effectifs.

La réussite d'un projet d'évolution de la relation client ne peut se faire sans et encore moins contre les personnels concernés, c'est pourquoi,

Le Comité d'Etablissement émet les préconisations suivantes :

- L'écoute et la prise en compte du travail réel des télé-conseillers structuré autour des difficultés concrètes de son accomplissement. Cela implique de définir l'efficacité et la qualité de service d'une autre manière qu'aujourd'hui. Le critère quantitatif du nombre

d'appel servis par jour et par heure ne doit plus être l'unique critère. Il doit être tempéré par des critères qualitatifs basés sur la qualité de la réponse au client.

- Un renforcement des effectifs de soutien et une réévaluation des besoins de formation théorique et pratique.
- L'arrêt du recours au travail précaire par l'embauche des salariés en Intérim ou CDD
- Un personnel en nombre suffisant pour faire face aux flux, pour diminuer et mieux partager les contraintes du service notamment les horaires tardifs et les samedis.
- Une véritable négociation sur l'organisation du travail et les horaires prenant en compte l'avis et le souhait des agents dans la construction des cycles de travail.
- La reconnaissance des contraintes supplémentaires en terme d'horaires et de polyvalence par des compensations plus importantes en terme de réduction du temps de travail hebdomadaire mais également en terme de reconnaissance des compétences par des promotions.
- Une véritable démarche de prévention des risques professionnels sur les plateaux.
 1. Cela passe par une meilleure ergonomie des postes de travail : ambiance physique (bruit, éclairage, ambiance thermique..), casques d'écoute, équipements de téléphonie ou informatique, logiciels et écrans, bureaux, sièges
 2. Mais également par une véritable prise en compte de la santé mentale des personnels ce qui suppose un véritable dialogue social, la modification des méthodes de management, l'abandon des écoutes téléphoniques et de la Performance Individuelle comparée support d'un mode d'encadrement fondé sur le principe disciplinaire dans le cas de non respect des normes de productivité.

Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne suivra avec attention l'évolution des conditions de travail à l'UAT Ouest et plus particulièrement sur les plateaux et groupes de traitement d'appel. Il souhaite que ses préconisations soient prises en compte.

Le Comité demande un suivi régulier de l'évolution de la relation client.

Considérant que la mise en place des nouveaux horaires et des groupes d'appel dans les conditions prévues par France Telecom va dégrader fortement les conditions de vie et de travail des personnels sans pour autant apporter la garantie d'une amélioration sensible de l'efficacité et de la qualité dans les services rendus aux clients,
le Comité d'Etablissement de la Direction Régionale de Bretagne émet un avis négatif tant sur les modifications d'horaires que sur les conditions de la mise en place des groupes d'appel à l'UAT Ouest.

Recueil de l'avis des membres élus du CHSCT de l'UIC Bretagne

Séance du lundi 13 février 2006

Suite à la présentation du rapport d'expertise par le Cabinet Emergences et des débats qui ont suivi, le président du CHSCT de l'UICB demande aux membres CHSCT ayant voix délibératives un avis motivé sur :

les changements d'horaires des agents du 1013-1015 (impact des contraintes horaires supplémentaires dues à la fin du travail à 20 h, à l'augmentation des horaires tardifs (19h) et des samedis travaillés) et la réorientation des agents du 1013-1015 vers le SAU I KO et le SAU I Fixe

Résultats du vote :

Pour = 0
Contre = 8
Abstentions = 0

Arguments du CHSCT

Voire délibération et avis du CHSCT joint en annexe .

Avis global des membres élus du CHSCT

Avis défavorable .

Signature du secrétaire du CHSCT : Jean-Jacques JOURDEY

le 13 février 2006



ANNEXE 2

Séance du 24 mars 2006
Avis du Comité d'Etablissement France Télécom Bretagne
Point n°7.2 : CCO&R

Monsieur le Président,

Vous sollicitez un avis du Comité d'Etablissement de la DR Bretagne sur la partie de la réorganisation ERC concernant la suppression de l'ASTB et la création de deux nouvelles unités l'UAT Ouest et le CCOR.

Conformément au jugement du Tribunal de Grande Instance de Paris, le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne a souhaité, avant de remettre un avis motivé, recueillir l'avis du CHSCT de l'ASTB sur les conséquences de cette réorganisation sur conditions de vie et de travail des personnels.

Le CHSCT de l'ASTB a demandé une expertise selon les formes prévues à l'article L236-9 du Code du Travail et portant sur le projet de création de l'UAT Ouest.

Comme pour les personnels de l'UICB affecté à l'UAT Ouest, malgré l'expertise en cours et l'absence d'avis du CHSCT et du Comité d'Etablissement, le projet a été partiellement mis en œuvre notamment au niveau de la formation.

Le CHSCT de l'ASTB dans sa séance du 13 février 2006 a donné un avis négatif.

Nous demandons que cet avis du CHSCT de l'ASTB soit annexé au PV du CE ;

AVIS DU COMITE D'ETABLISSEMENT SUR LA REORGANISATION ERC CONDUISANT A LA SUPPRESSION DE L'ASTB ET A LA CREATION DE L'UAT HOME et du CCOR ET SUR SON IMPACT SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PERSONNELS

Sur la base des informations et analyses fournies par l'expertise, le CHSCT de l'ASTB et par sa Commission Economique

Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne considère que la réorganisation aggrave les conditions de travail d'une partie des télé-conseillers :

- La séparation du SAU I KO et du SAU I OK a pour conséquence une augmentation des appels complexes traités par les télé-conseillers Wanadoo affectés au SAU I OK
- Le projet entraîne un changement de métier pour les télé-conseillers commerciaux et la disparition de la complémentarité technique/commercial qui était un plus pour la qualité de service.
- La gestion d'appels « par parc » risque d'entraîner une augmentation des appels entrants
- La disparition de l'Unité ASTB et du service RH à Lanester est une diminution du lien social

Le Comité d'Etablissement constate que « *l'information du personnel sur les évolutions en cours ou à venir* », préconisée par France Telecom dans ses « *3 principes de la conduite du changement* », n'a pas été faite.

Les télé-conseillers n'ont pas été associés aux changements et n'ont pas pu s'exprimer.

Ce constat est également fait par les médecins du travail.

Il en résulte une déstabilisation et une démotivation d'une partie du personnel.

Le Comité d'Etablissement rappelle quelques recommandations de l'expertise:

- Réévaluer les besoins en formation et les préciser.
- Adapter l'outil à l'homme et non l'inverse.
- Associer les TLC à des groupes de travail sur la réorganisation (pas simplement pour valider les propositions faites par FT)
- Faire une mise à niveau du matériel.
- Limiter la monotonie du travail.
- Augmenter la durée de traitement des appels définis par FT.
- Faire cohabiter le SAUI-OK et KO à Lanester.
- Donner plus de formation aux soutiens qui la transmettent au TLC.
- Avoir une reconnaissance du travail (indispensable).

- Pour les commerciaux, leurs proposer de les mettre sur l'activité SAUI-OK, du moins au départ, avec accompagnement.

Le Comité d'Etablissement émet les préconisations suivantes:

- Des emplois de télé-conseillers supplémentaires pour améliorer la qualité client et réduire le délai d'attente qui, même s'il est désormais gratuit, réduit le temps de traitement et provoque du mécontentement.
- Le recrutement de soutiens avec une formation plus pointue.
- La reconnaissance des qualifications, de la polyvalence, des contraintes horaires par des promotions et une réduction du temps de travail.
- Une révision du rôle de l'encadrement et des soutiens.
- La définition de critères qualitatifs
- Un suivi particulier de l'intégration des télé-conseillers commerciaux et une formation adaptée.
- Redonner du sens au travail en s'appuyant sur les collectifs de travail et le savoir-faire des agents. *Cela implique que les télé-conseillers puissent s'exprimer et être entendus sur le contenu de leur travail, les processus, les procédures, les outils (matériel informatique, logiciels), l'ergonomie des postes de travail.*

Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne suivra avec attention la prise en compte :

- des recommandations de l'expertise
- des remarques et de l'avis du CHSCT de l'ASTB
- de ses préconisations

Le Comité demande un suivi et une information régulière sur cette réorganisation.

Considérant que la réorganisation conduisant à la suppression de l'ASTB et au rattachement des personnels sur 2 nouvelles Unités l'UAT Ouest et le CCOR aggrave les conditions de travail de nombreux télé-conseillers, réduit le nombre d'emploi et n'apporte pas la garantie d'une amélioration sensible de l'efficacité et de la qualité dans les services rendus aux clients,

le Comité d'Etablissement de la Direction Régionale de Bretagne émet un avis négatif sur ce volet de l'Evolution de la Relation Client (ERC)

DELIBERATION DU CHSCT DE L'ASTB DU 13 FEVRIER 2006.

Point G-2
CE du 23 et 24 mars 06

Vu l'article L236-2 du code du travail je cite « *Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure, y compris les travailleurs temporaires, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et de répondre aux problèmes liés à la maternité. Il a également pour mission de veiller à l'observation des prescriptions législatives et réglementaires prises en ces matières etc..*

et l'article L230-2 :

I. - Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. Il veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

II. - Le chef d'établissement met en oeuvre les mesures prévues au I ci-dessus sur la base des principes généraux de prévention suivants :

- a) Eviter les risques ;*
- b) Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;*
- c) Combattre les risques à la source ;*
- d) Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;*
- e) Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;*
- f) Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;*
- g) Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment en ce qui concerne les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 122-49 ;*
- h) Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;*
- i) Donner les instructions appropriées aux travailleurs.....*

Au regard de ce qui ressort de l'expertise et du fait que le projet n'améliore en rien les conditions de travail mais bien au contraire les aggrave de façon importante : impact trop important des horaires sur la santé et la vie sociale des téléconseillers, le gain de productivité, le chronométrage des communications, les écoutes, voir les enregistrements, le manque de temps alloué à de véritables formations, le manque d'information pour les téléconseillers, l'absence de proposition de choix de nouvelles activités et l'impact du changement de métier imposé aux téléconseillers commerciaux, le matériel informatique inadéquat pour «faire tourner» toutes les applications, le stress, l'énerverment, les méthodes managériales agressives, la rigidité de l'organisation du travail proposée dans le projet entraînant une augmentation de la pénibilité du travail sont autant de points qui nuisent à la santé des téléconseillers et aggravent les conditions de travail alors que l'employeur doit tout mettre en œuvre pour diminuer les risques et améliorer les conditions de travail.

« Adapter le travail à l'homme (CT article 230-2 /II/d) et non le contraire »

L'expertise nous indique de plus la nécessité de prendre en compte l'avis des agents pour organiser le travail et FT ne peut donc passer outre l'avis de ces agents.

Vu que la direction de Francetélécom prend très peu de dispositions, sinon de proposer aux téléconseillers commerciaux un suivi individuel par la médecine du travail et le RH, pour appliquer l'article L230-2 du CT, le CHSCT rend un avis défavorable à ce projet tel qu'il est présenté et déjà partiellement mis en œuvre avant même que le CHSCT n'est rendu un avis, montrant ainsi sa désinvolture quant à la santé des salariés.

VOTE

Avis favorable au projet : 0

Avis défavorable au projet : 6 (4 CGT, 2 SUD)

Abstention : 1 (1 CFDT)

Point n°12-1 rapport commission économique

Rapport de la commission économique du CE de la DR Bretagne sur la réorganisation du service client de l'AVSC , dans le cadre du projet ERC.

La commission a travaillé sur les sites de Quimper (HLR-HLE), Rennes Patton (ADV et Réclamations), Lorient (ADV), Vannes (SCF), Saint Malo (SCF). Elle était mandatée par le CE afin de motiver un avis sur la restructuration des activités de « back office » à l'Agence Vente Service Clients de Bretagne. Nos collègues de la DR des Pays de Loire sont confrontés au même plan de réorganisation préfigurant la fusion annoncée des deux AVSC à l'horizon 2007.

Réclamations et HLR-HLE . A Quimper, les quelque soixante conseillers de HLR-HLE sont fort mécontents du changement annoncé. Ces collègues, pour beaucoup anciens des services techniques, ont le vif sentiment d'avoir été dupés. Leur métier devait comporter essentiellement du traitement d'appels issus des agences, dans la réalité c'est du travail de back office à plus de 50%. La réorganisation à venir aura pour conséquence de les cantonner aux réclamations précédemment traitées à Nantes et Rennes. Ils estiment que c'est un véritable gâchis de compétences tant à Quimper (connaissances techniques sur Internet) qu'à Nantes et Rennes (maîtrise des réclamations).

A Rennes, les 18 personnes de l'actuel service des réclamations vivent la même désillusion. On estime à une année le temps nécessaire à l'acquisition des bases de ce métier. Là, comme à Quimper, les salariés en sont à plusieurs changements de service en seulement cinq à six années.

Nos collègues des deux sites soulignent l'absence criante de concertation préalable, y-compris au niveau des responsables d'équipes. Ce sont plus de 80 personnes sur la Bretagne dont les capacités professionnelles vont être dissoutes. Le bien-fondé de cette double suppression d'activité est sujet à caution. Pourquoi choisir Quimper comme pôle réclamations plutôt que Nantes ou Rennes ? Quelle est la vertu économique de cette décision ? Quel coût en formation de base des agents dont on nie ainsi l'utilité pour l'entreprise ? Quelle appréciation porter sur les conséquences humaines et psychologiques de ce nouveau bouleversement ? Autant d'interrogations pour la commission.

ADV. A Lorient Nayel, la nouvelle répartition décrétée par FT conduira à la mono-activité. Actuellement une dizaine parmi les trente-cinq employés font de l'administration des ventes sur le marché résidentiel. Demain, tous les gestionnaires feront de l'ADV-R, la partie marché professionnel étant concentrée à Cholet et Rennes. A Lorient des collègues travaillent de longue date sur des dossiers complexes incluant PABX, Numéris etc.. Une cellule « pilotage » comprend trois salariés. C'est aussi à Lorient que travaillent les « superviseurs » dont la tâche serait affectée à Cholet ou Rennes. Une partie significative du service vit cette concentration d'activités comme une déqualification, une perte de sens. D'autres insistent plutôt sur le péril

pesant sur le site lui-même. La proximité d'un déménagement à Lanveur, avec perte de la cantine de proximité, accentue les angoisses.

Rennes Patton va donc partager l'ADV professionnelle de la nouvelle maille avec Cholet. Sans attendre un quelconque avis du CE, la mutualisation des appels 1016 de Bretagne et des Pays de Loire engendre du travail supplémentaire en ADV et dans la cellule « suivi des commandes ». Le pôle rennais comptera à terme une soixantaine de gestionnaires, les collègues des réclamations étant prioritaires pour intégrer ce service. C'est l'ampleur de la charge de travail qui inquiète le plus. En ce moment la mise en place des « boîtes mercure » désorganise l'activité. Le rapatriement d'une bonne partie des listages traités auparavant par la Qualité des Données (QD) de Vannes Pargo (une dizaine de personnes), tant pour l'annuaire que la facturation vont contribuer à accroître le volume de travail. Concernant le contenu des tâches, le pronostic des salariés est qu'une spécialisation de chacune des plates-formes, Cholet et Rennes, est le scénario le plus probable, avec les risques inhérents pour l'avenir des sites.

SCF. A Vannes Pargo des dizaines de personnes ont quitté le lieu dans les quatre dernières années. Environ 65 personnes travaillent au Service Client Factures réparties entre 1014 Recouvrement et 1016 Recouvrement. La Gestion des Comptes Clients (GCC) doit migrer vers Lille, l'activité QD vers l'ADV et une plate-forme nationale. Comme dans d'autres villes bretonnes, la peur de la mono-activité est très présente. Les collègues ressentent en ce moment les effets de la « taylorisation » de leur activité sur le modèle des centres d'appel (cf le rapport de la commission économique sur ce sujet). Vigie, comptabilisation des appels, raccourcissement exigé des délais de traitement, challenges... Des problèmes spécifiques sont pointés depuis longtemps par les représentants du personnel touchant des salariés handicapés. La nette diminution des activités de strict back office (sans téléphone) va rendre ces préoccupations plus vives encore. Le manque de formations réelles adaptées à une multiplicité d'applications informatiques est dénoncé par les équipes. La réorganisation suscite des inquiétudes pour les temps partiels à renouveler.

A Saint Malo, l'ancienne équipe 1014 se spécialise dans le renseignement factures et la vente de forfaits. Fin mars, les collègues qui travaillent actuellement au traitement des chèques de l'Agence Distribution, seront intégrés à cette entité. Le groupe doit être intégré complètement dans le SCF. La majorité du service ne voit pas d'inconvénient majeur à la perte de la Part Variable Vendeurs (PVV). Les 2 soucis malouins sont les horaires de travail (refus des tardifs et du samedi) et la pérennité du centre. La taille critique est-elle proche ? (aujourd'hui une douzaine de salariés).

Conclusions. La localisation du service des réclamations constitue un point d'achoppement majeur. La commission pose la question de son bien-fondé technique, et alerte sur les conséquences lourdes de ce choix d'un point de vue humain et professionnel.

Dans l'ensemble des services, les **soucis de formation professionnelle** sont prégnants. Les salariés mentionnent le recours aux « briefs » qui se substituent aux plans de formation. Dans toutes les localités situées hors du bassin rennais la réorganisation conduit à une accentuation du syndrome **de l'activité unique**, vécu comme une menace concrète pour l'emploi à moyen terme.

A Rennes les salariés veulent avoir des choix diversifiés au sein du bassin d'emploi.

Partout nos collègues sont dubitatifs sur la solidité de ce nouveau dispositif qui anticipe largement sur la fusion des agences Bretagne et Pays de Loire. Ils estiment que des concentrations d'activités à une échelle dépassant les périmètres des DR sont déjà planifiées en sous-main, avec de nouvelles déconvenues prévisibles pour eux. Les gestionnaires et conseillers, leurs collègues formateurs et soutiens, les Responsables d'équipes, ont parfaitement saisi les objectifs réels de France Télécom : diminuer de manière importante le nombre d'emplois du back office commercial.

Le 16/03/006