

# Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 26 janvier 2006

## **Etaient présents :**

### **Pour la Direction :**

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

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

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

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

#### ***Membres suppléants:***

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

#### ***Représentants syndicaux:***

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

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 26 janvier 2006 de 11 h 10 à 19 h 05 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV des séances des 13 et 20 décembre 2005
- 2) Information sur le bilan des suites données aux demandes de congés sabbatiques, de congés pour création d'entreprise et de solidarité internationale (2<sup>nd</sup> semestre 2005)
- 3) Analyse trimestrielle de l'emploi (4<sup>ème</sup> trimestre 2005)
- 4) Information sur le Plan vendeurs à l'AVSC
- 5) Demande d'avis sur l'évolution des horaires 1014
- 6) Poursuite du processus d'information-consultation sur l'évolution de la gestion du service client à l'AVSC
  - 6.1.dossier complémentaire concernant l'évolution du *back office* : administration commerciale, réclamations et HLR
  - 6.2.réponses aux questions des membres du CE
- 7) Poursuite du processus d'information-consultation sur l'AC Home Résidentiels : volet intégration (1014, 114) ; réponses aux questions des membres du CE
- 8) Travaux des Commissions :
  - 8.1.Commission Economique : rapport sur les visites des centres d'appels
  - 8.2.Commission ASC : - Bilan financier « Arbre de Noël »  
- Planning des rencontres avec les associations
- 9) Information sur le recrutement du salarié du CE

\*\*\*\*\*

Le Président présente ses vœux à l'assemblée, après avoir rappelé que le Secrétaire du CE avait adressé les siens par mail. Le Comité d'Etablissement commence une nouvelle année selon la même configuration qu'à la fin de l'année dernière.

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 FEREO. Les suppléants présents pour la délégation CGT sont Mmes HENRY et ROGER et MM. JOLYS et JACQ. M. QUIDU, représentant syndical CGT est également présent. Pour la délégation SUD sont présents, pour les titulaires : Mme MANCEL-FLOC et MM. LESEIGNEUR, CUVELIER, LELIEVRE et FOURNIER (en remplacement de M. LUCAS) et pour les suppléants, Mme GUERIN et MM. PIOGER et BARGAIN ; M. GUIGNET est excusé. M. LE PAIH, représentant syndical SUD est présent. Pour la délégation CFDT sont présents, pour les titulaires, MM. FILLION et CREUX, pour les suppléants : MM. LE MEHAUTE et BARBU. Mme LE HIR, représentante syndicale CFDT est présente en remplacement de M. LE BRIGANT.

### **Point 1 - Approbation du PV des séances des 13 et 20 décembre 2005**

Le Président indique ne pas avoir de remarques à ajouter à celles qu'il a déjà formulées au Secrétaire.

## Procès-verbal de la séance du 13 décembre 2005

Le Président précise qu'à la demande des élus, le tableau des effectifs de l'AT Home a été joint au PV.

A la page 5, Isabelle MANCEL FLOC souhaite modifier son intervention relative aux fiches techniques concernant la formation en ces termes : « *Isabelle MANCEL FLOC propose d'attendre le prochain CE pour apporter des remarques sur ces fiches.* »

Par ailleurs, elle ajoute que les imperfections contenues dans ces fiches n'ont pas encore été corrigées.

Le Président lui répond qu'il est toujours possible de corriger ces fiches en ligne, suite aux remarques des membres du CE ou des salariés.

Sylvie LE NIR ajoute que ces remarques sont à formuler auprès d'Alexia VETU.

Isabelle MANCEL FLOC évoque le point relatif au calendrier 2006 des séances du CE à la page 6 du procès-verbal.

Le Président répond que le document en question est quasiment prêt et sera remis prochainement au Secrétaire du CE.

Isabelle MANCEL FLOC passe à la page 8 du PV où dans son intervention relative aux personnes qui ne se rendent pas aux visites annuelles, elle souhaite remplacer : « *dans la plupart des cas* » par « *aussi* ».

Le Président informe qu'un nouvel outil appelé « Pack RH » permettra bientôt d'effectuer un suivi des visites médicales. Si un salarié ne s'y présente pas, son manager en sera informé par mail et pourra ainsi lui en rappeler l'importance.

Guy JOURDEN demande si cet outil prendra en compte les arrêts de plus de 21 jours.

Le Président n'est pas en mesure de répondre pour le moment ; il propose qu'une présentation de Pack RH ait lieu devant le Comité d'Etablissement prochainement.

Isabelle MANCEL FLOC évoque la page 18 du PV où il convient de remplacer « *pan local* » par « *plan local* » dans l'intervention de Guy JOURDEN.

A la page 22, dans son intervention relative à G4R0, elle propose d'indiquer : « *Il semble à Isabelle MANCEL FLOC que l'option de la gestion des campagnes sur la version G4R0 de Mercure permettra le suivi des campagnes Proactives. Cela fait-il le lien avec le travail des ACPI ?* »

A la page 30, Isabelle MANCEL FLOC n'a pas dit que les collaborateurs étaient « *paniqués* » mais plutôt qu'ils étaient « *inquiets* ». Par ailleurs, à la fin de cette même phrase, il lui semble plus judicieux d'indiquer (*1016 ou ADV*) entre parenthèses.

## Procès-verbal de la séance du 20 décembre 2005

Daniel GILLARD aimerait connaître la signification du sigle CRM (page 5).

Le Président explique que ce sigle signifie *Customer Relationship Management* : cette expression standard désigne des outils intégrés permettant aux télé conseillers d'avoir un poste de travail unifié, notamment dans le cadre de la fusion entre les activités Wanadoo et le 1014. Le Président propose la formulation suivante, plus explicite : « *R-Force servira d'outil principal de la relation client.* »

Daniel GILLARD insiste sur l'importance de la lisibilité des termes employés dans les PV.

Isabelle MANCEL FLOC demande à quoi correspond la CCNT à la page 13.

Le Président précise qu'il s'agit de la Convention Collective Nationale des Télécoms.  
Isabelle MANCEL FLOC demande à quoi correspondent les offres Triple *Play* et Quadruple *Play* à la page 19.

Le Président explique que Triple *Play* correspond à fixe, TV et Internet et Quadruple *Play* à fixe, TV, Internet et mobile.

Isabelle MANCEL FLOC propose d'ajouter ces précisions entre parenthèses dans le PV.  
Enfin, à la page 29, Isabelle MANCEL FLOC se souvient avoir fait une intervention dans le cadre de la discussion sur Tr@vel, qui n'apparaît pas dans le PV. Elle précisait que les agents rencontraient des difficultés dans l'avancement du paiement, ce qui devient vite dangereux pour la gestion des personnes lorsque les déplacements durent plusieurs jours.

Le Président répond que cette précision sera ajoutée au PV.

Sous réserve de ces corrections, les procès-verbaux des séances des 13 et 20 décembre 2005 sont approuvés à l'unanimité. Ils seront ensuite rediffusés aux membres du CE.

## **Point 2 – Information sur le bilan des suites données aux demandes de congés sabbatiques, de congés pour création d'entreprise et de solidarité internationale (2<sup>nd</sup> semestre 2005)**

Le Président précise que la Direction se livre là à une information obligatoire.

Mario PETRICOLA indique qu'il y a eu une seule demande de congé pour création d'entreprise : Dominique LEPAGE (DEV) est parti pour créer une entreprise de services télécoms. Ceci n'appelle pas d'autre commentaire.

Daniel GILLARD demande si cette personne est bien actuellement en congé sabbatique.

Le Président répond par l'affirmative et rappelle que les modalités des trois types de congés existants figurent normalement dans les fiches qui ont fait l'objet de débats en CE.

## **Point 3 – Analyse trimestrielle de l'emploi (4<sup>ème</sup> trimestre 2005)**

Mario PETRICOLA indique que ces chiffres qui portent sur le dernier trimestre de l'année appellent un certain nombre de commentaires.

Au 31/12/2005, le nombre de CDI actifs s'élevait à 4 444, contre 4 288 au 30/09/2005 ; cette augmentation est liée au changement de périmètre. En effet, la mobilité entrante concerne 155 personnes parmi lesquelles 133 changent de périmètre (62 MLTV Pays de Loire vers l'UAT à Saint-Nazaire ; 58 du 12 Pays de Loire vers les CCOR au Mans et à Nantes ; 13 Turbo Mailing vers l'AVS à Rennes ; 6 mobilités de filiales : 4 de France Télécom Câbles, 1 de Transpac, 1 d'Orange auxquelles s'ajoute une erreur de saisie CSRH sur les codifications).

Concernant FTC le Président ajoute qu'un plan en deux temps a été établi ; il a consisté à proposer d'abord des postes hors OVE (Offre Valable d'Emploi), puis des postes en OVE (à des salariés en plan social FTC), les deux dispositifs ayant donné lieu à une quinzaine de

candidatures. Le plan en OVE est aujourd'hui terminé et cinq refus de candidatures ont été relevés.

Bernard ELIOT suppose que les salariés travaillant à MLTV sont les seuls à avoir été basculés à l'UAT avant le 1<sup>er</sup> janvier.

Le Président le confirme.

Il semblait pourtant à Bernard ELIOT que tous les personnels de l'UAT avaient basculé au 1 janvier. Il se demande pourquoi ceux de MLTV l'ont fait avant cette date.

Le Président explique que la DR Bretagne avait convenu avec la DR Pays de Loire de l'intérêt de la création du département multiservices de l'AT Home ; il rappelle que cette unité comporte plusieurs départements : des télé conseillers Wanadoo, 1013-1015, SAUI KO, SAUI OK, SU et un département multiservices. Or, les départements de production sont géographiques sur les anciennes DR et le département multiservices est trans-DR (Saint-Nazaire et Rennes). Compte tenu du contexte spécifique de ce dernier, il avait donc semblé judicieux d'anticiper sa création qui est donc intervenue au 1<sup>er</sup> novembre sur une activité qui a permis de rapprocher les équipes pour ensuite mieux les fédérer.

D'autre part, il y a, au sein du CCOR, un département unique 12-712 avec sept pôles (Nantes, Le Mans, Guingamp, Quimper, Rennes, Pontivy, Lanester).

En réponse à un élu sur la masse salariale de référence, le Président précise que la masse salariale sera recalculée et c'est la masse salariale payée (article 64 du Code de Comptabilité) qui définira le budget final du CE.

Guy JOURDEN fait remarquer que les élus ne connaissent toujours pas la masse salariale de la DR Bretagne, malgré leurs nombreuses demandes en ce sens.

Le Président assure que tel sera le cas : c'est en effet à partir de ce chiffre que l'on calcule l'assiette pour le Trésorier. Il rappelle que la masse salariale se constate en fin d'année *a posteriori*.

Selon Daniel GILLARD, deux modes de calcul doivent intervenir dans le cadre de la masse salariale : un prévisionnel et un « finalisé ».

Le Président certifie que ce chiffre n'a rien de tabou : Il figure dans le rapport final de France Télécom, il sert en effet à calculer la subvention de fonctionnement du CE. De plus, il n'a de valeur que globalement au niveau d'une DR.

Daniel GILLARD s'étonne que ce chiffre soit si difficile à obtenir.

Selon Guy JOURDEN, le budget de fonctionnement de la DR Bretagne n'est pas lié à la masse salariale de cette dernière.

Le Président pense qu'il en est pourtant ainsi.

Jean-Pierre CREUX explique que ce calcul est ramené à l'effectif global de France Telecom, lui-même ramené à l'effectif de la DR Bretagne, pour obtenir une moyenne de la masse salariale globale de France Télécom. Ceci n'a rien à voir avec la masse salariale effective de la DR Bretagne.

Le Président fait lecture d'un mail selon lequel : « *le 0,2 % se calcule sur la masse salariale réelle et effective de chaque établissement.* »

Guy JOURDEN est d'avis que la masse salariale ne sert pas uniquement au calcul du 0,2 %.

Jean-Pierre CREUX rappelle que la communication de ce chiffre répond à une obligation légale.

Mario PETRICOLA poursuit son exposé : sur le T4, on dénombre 63 recrutements externes (52 CDI temps partiel, 3 handicapés, 8 recrutements temps partiels – 1 à l'URR, 1 à l'AE, 1 à l'UIC et 5 à l'Agence Distribution).

On relève 23 retours à l'activité (3 suite à une formation, 4 suite à un congé parental, 11 suite à maladie et 5 pour autres motifs – erreurs de codification CSRH).

Les sorties CFC sont au nombre de 36 (dont 35 CFC 55 ans et 1 CFC supérieur à 55 ans).

Les sorties définitives s'élèvent à 47, dont 17 départs en retraite de pères ou mères de trois enfants, 12 départs en retraite de 55 ans, 5 départs en retraite de plus de 55 ans, 4 décès, 10 démissions de CDI TP et 2 soutiens appuis (personnes ne remplissant pas les conditions pour le CFC).

Thierry LE PAIH note que le nombre de démissions de CDI temps partiel est élevé (10), d'autant plus que ces derniers étaient censés devenir de « vrais » CDI.

Mario PETRICOLA explique que les CDI temps partiel concernent des étudiants qui démissionnent dès la fin de leur cycle d'étude ou s'ils doivent changer de ville, à partir du moment où ils ne projettent pas de faire carrière à France Télécom.

Thierry LE PAIH s'étonne du fait que leur cycle d'étude se termine en décembre.

Le Président fait remarquer que ces personnes sont ravies de pouvoir travailler en entreprise pendant leurs études, sachant que ces dernières ne correspondent pas toujours aux métiers de France Télécom. Il s'agit là d'un partenariat gagnant-gagnant et le nombre de candidats en atteste. Ce dispositif permet d'avoir des salariés les jours où il est plus difficile d'avoir des titulaires (samedi, mercredi) ; de plus, cette période de travail représente un bon bagage pour la vie.

Jean-Pierre CREUX ne voit pas pourquoi les étudiants qui changent de ville devraient démissionner ; pourquoi ne pas les embaucher dans une autre DR ?

Le Président précise que ces étudiants démissionnent pour raisons personnelles. Par ailleurs, toutes les DR recrutent des CDI TP.

Fabrice JOLYS reconnaît qu'un certain nombre d'étudiants démissionnent car cela correspond à un souhait, mais il est vrai aussi que d'autres sont contraints de démissionner car ils doivent accomplir des stages assez longs au terme desquels ils souhaiteraient revenir en entreprise, ce qui n'est plus possible.

Le Président explique que leur contrat précise bien qu'il faut que la personne soit en mesure d'exercer le métier pour lequel elle est embauchée. De plus, de nombreux étudiants considèrent ce CDI TP comme une opportunité intéressante par rapport à leur cursus.

Yolande GUERIN demande selon quel process ont été recrutés les 52 CDI TP.

Mario PETRICOLA répond que le recrutement se fait par vagues ; dès que la DR a les autorisations de recruter des CDI TP et temps plein en fin d'année, les gens s'inscrivent sur le site francetélécom.com ; ils sont ensuite contactés pour un entretien téléphonique puis un entretien physique, la période la plus favorable pour le recrutement des étudiants étant la rentrée universitaire, ce qui n'exclut pas d'en faire en cours d'année.

Le Président ajoute qu'il existe un pôle recrutement Ouest, piloté par M. WATRIN, de la DR Pays de Loire qui anime un réseau de correspondants dans les quatre DR. Le référent pour la DR Bretagne est Alain PERRON.

Daniel GILLARD remarque que ces emplois, qui se situaient généralement dans le domaine de la vente, se retrouvent désormais de plus en plus sur les plates-formes, ce qui traduit l'instauration de la précarité à France Télécom.

Le Président n'est pas de cet avis : de vrais contrats sont signés et il y a de nombreux candidats. Par ailleurs, on constate une rencontre entre l'offre et la demande. De plus, les étudiants avec lesquels il a échangé sont bien intégrés et appréciés sur leur lieu de travail. Enfin, ce dispositif permet de faire tourner les services y compris le samedi, quand il y a beaucoup de clients.

Selon Fabrice JOLYS, le *turnover* ainsi généré pose des problèmes d'organisation.

Le Président n'en disconvient pas.

Pour Daniel GILLARD, telle est la rançon de ce type de contrat.

Le Président fait remarquer que ces étudiants sont payés au même salaire horaire d'embauche qu'un CDI, au *pro rata* des heures effectuées. Il ne s'agit pas de stages déguisés.

Selon Dominique LESEIGNEUR, France Télécom recourt aussi à ces *pseudo* stages, notamment dans les agences où des étudiants ayant demandé un stage en entreprise effectuaient un travail de vendeur.

Il est vrai que ces emplois rendent service. Toutefois, le fait qu'il y ait beaucoup de candidats, y compris dans les agences d'intérim, ne signifie pas que les gens sont enthousiasmés par ce type de contrat : c'est tout ce qu'ils trouvent sur le marché de l'emploi. Les élus du CE s'inquiètent de voir que la Direction a fait le choix de précariser des pans entiers d'activités ; en effet, une grande part des recrutements externes actuels est composée de contrats précaires. Etant donné les dispositifs gouvernementaux annoncés ces jours-ci, les élus craignent que l'on assiste à une précarisation généralisée dans les entreprises ; selon eux, il n'est en effet pas anodin que ces CDI TP aient récemment été créés à France Télécom.

Le Président fait remarquer que ces CDI avaient été mis en œuvre dans la DR de Paris bien avant les débats d'aujourd'hui.

Thierry LE PAIH souligne le fait que sur 63 recrutements externes, il y a 52 CDI TP, ce qui est énorme. Tout n'est certes pas négatif, certains étudiants y trouvant leur compte. En revanche, on constate quand même qu'en l'espace de trois mois, dix d'entre eux sont partis.

Le Président clarifie son propos : les dix qui sont partis sont à considérer par rapport au volume total et non par rapport aux 52 évoqués.

Jean-Pierre CREUX aimerait connaître le salaire moyen des CDI TP (traitement de base et PVV).

Fabrice JOLYS informe que leur salaire net s'élève à 405 Euros, hors PVV.

Le Président se propose de communiquer un chiffre affiné du montant moyen de la PVV.

Guy JOURDEN revient au tableau qui est présenté et déplore le fait que ce dernier n'éclaire pas le CE sur la situation réelle de la DR Bretagne en termes d'effectifs. En effet, le nombre de personnes dépendant de la Convention Collective n'est pas connu, pas plus que le nombre de fonctionnaires restants. Il conviendrait de distinguer les emplois de fonctionnaires, de CDI et de CDI TP.

Jean-Pierre CREUX informe que ce même débat a eu lieu en CCE.

Le Président répond que le tableau présenté est un tableau standard.

Guy JOURDEN insiste sur l'importance, pour le CE, de connaître l'évolution de l'emploi. Le Président assure que la DR Bretagne ne recrute plus de fonctionnaire. D'autre part, le tableau présenté est un tableau national standard que la Direction est tenue de produire. Il se propose d'éclairer les élus sur ces questions qui les préoccupent.

Guy JOURDEN est d'avis que le nombre de fonctionnaires sortants est supérieur à celui des « vrais » CDI entrants.

Le Président est prêt à ajouter à ce tableau standard des annexes distinguant les AFO et les CDI.

Isabelle MANCEL FLOC rappelle qu'au dernier trimestre, les élus avaient déjà demandé à connaître l'interprétation des chiffres de ce tableau, pour mieux comprendre leur évolution.

Le Président a l'impression de toujours répéter la même chose sur ce sujet qui est évoqué tous les trimestres.

Pour Bernard ELIOT, cela s'explique par l'absence d'évolution.

Le Président répond ne pas pouvoir faire de miracle avec un tableau. Il est disposé à donner un éclaircissement sur ce dernier, à condition que ceci ne débouche pas sur la production d'un document de 25 pages. Il propose l'ajout de deux lignes : CDI tiers temps et ACO.

Guy JOURDEN redoute qu'il faille bientôt ajouter une autre ligne pour les CPE.

Le Président n'est pas en mesure de répondre à cette question.

Dominique LESEIGNEUR assure que les organisations syndicales feront le nécessaire pour que le CPE ne passe pas.

Jean-Pierre CREUX souhaiterait que la remise d'un tel tableau soit accompagnée d'un commentaire politique sur l'évolution de l'emploi sur la DR, prenant en compte les réorganisations en cours pour permettre une analyse et en tirer les conséquences à tous les niveaux (Direction et CE).

Le Président se propose d'adjoindre des *slides* explicatives au présent document.

Daniel GILLARD précise que telle est bien la demande des élus dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois depuis plusieurs réunions de CE.

Mario PETRICOLA poursuit sa présentation et aborde la page 2 du document qui montre l'évolution des temps partiels, les CDI tiers temps étant comptabilisés comme des CDI temps partiel. On y trouve également les motifs de recours au temps partiel (généralement raisons personnelles). Les sorties de la population étudiante concernent des CDI tiers temps. L'augmentation constatée est liée aux recrutements effectués au cours du dernier trimestre.

A la page 3 du document, apparaissent les CDD, l'intérim et la sous-traitance. Sur le dernier trimestre de l'année, on note une évolution des CDD fin de mois par rapport au 30/09/05, qui est liée à l'accroissement traditionnel d'activité en fin d'année. Ceci se traduit par une augmentation du nombre de jours travaillés. Les recours aux CDD sont dus à la saisonnalité des ventes de fin d'année.

Thierry LE PAIH constate que le nombre de CDD augmente aussi en septembre et octobre (de 47 à 60), ce qui traduit bien une volonté de l'entreprise d'avoir beaucoup de CDD.

Le Président rappelle que la DR Bretagne compte 4 500 salariés ; il convient donc de relativiser le nombre de CDD.

Guy JOURDEN se demande où figurent les CDD et intérimaires embauchés au niveau national.

Le Président répond qu'ils figurent dans le tableau relatif aux unités concernées.

Guy JOURDEN soutient que lors de ses visites, la Commission économique rencontre des personnes en CDD qui travaillent sur les plateaux de la DR Bretagne. Ils devraient d'ailleurs figurer dans le registre du personnel de l'unité qui les emploie. Or, ni le CE ni le CHSCT n'ont connaissance de l'existence officielle de ces intérimaires.

Conformément à la réponse qu'il a déjà faite lorsque cette question lui a été posée, le Président se renseignera au niveau national, sachant que ce n'est pas lui qui signe les contrats de travail de ces intérimaires. Il abordera à nouveau cette question au sein d'un groupe de travail national.

Daniel GILLARD constate que ce sont là des questions récurrentes.

Le Président en a conscience et ne reste pas inactif face à cela, mais il n'est pas seul et chaque DR a sa propre vision des choses.

Guy JOURDEN fait remarquer que si les élus étaient méchants, ils auraient déjà alerté l'Inspection du Travail sur ce point. Ils n'attendent toutefois pas indéfiniment.

Le Président rappelle avoir fait remonter le dossier sur les écoutes téléphoniques qui est en cours d'instruction. Il se dit prêt à clarifier tous les sujets, mais ne peut le faire tout seul. Ce qui est produit aujourd'hui est ce qui est disponible dans les bases nationales.

Bernard ELIOT insiste sur la nécessité, pour le CE, d'avoir une vision claire de la situation des CDD et intérimaires. S'il est vrai que 47 CDD et 18 intérimaires ne représentent qu'une faible part des 4 500 salariés, lorsque la Commission économique effectue ses visites sur le terrain, elle n'en constate pas moins que des plateaux entiers sont composés d'intérimaires. Ceci pose un problème de crédibilité du CE.

Par ailleurs, les élus souhaitent savoir si des intérimaires embauchés par la DR Bretagne travaillent dans d'autres bassins d'emplois que celui de la DR.

Guy JOURDEN croit savoir que l'UIC Pays de Loire a des intérimaires embauchés à Brest.

Le Président répond que la DR Bretagne n'emploie pas d'intérimaires embauchés sur d'autres bassins d'emplois. Aucune activité de la DR Bretagne ne dépend d'une autre DR.

Michel FILLION fait remarquer qu'à l'AD, il y a des intérimaires qui sont « prêtés » par Orange. Il demande de quelle manière sont comptabilisés ces derniers.

Le Président explique que ces salariés sont mis à disposition par Orange au moment de Noël pour des opérations spécifiques. Le contrat est donc passé par Orange Distribution. Ces salariés figurent dans la comptabilité d'Orange.

Alphonse QUIDU aimerait connaître les raisons du doublement de la sous-traitance d'un mois à l'autre.

Le Président répond que la sous-traitance d'exploitation que les élus ont souhaité voir figurer, correspond à l'activité « lignes ».

Alphonse QUIDU doute que la sous-traitance d'exploitation corresponde uniquement à l'activité « lignes ».

Le Président rappelle que suite aux intempéries de novembre, des renforts sont arrivés d'autres régions. D'autre part, l'activité jarretière a été plus intense à cette période. Enfin, certaines factures « oubliées » en novembre ont été réglées en décembre. La conjugaison de tous ces facteurs explique l'augmentation de la sous-traitance qui n'a rien de choquant.

Guy JOURDEN insiste sur l'importance, pour le CE, de connaître le motif de recours à l'intérim. S'il s'agit toute l'année d'un surcroît d'activité, cela signifie qu'il faut embaucher.

Le Président préfère dire qu'il faut embaucher ou sous-traiter.

Guy JOURDEN n'est pas de cet avis : il est parfois difficile de trouver des sous-traitants assez qualifiés, notamment dans les passages de jarretières.

Le Président ne comprend pas l'aspect tabou que revêt la sous-traitance à France Télécom.

Pour Daniel GILLARD, la sous-traitance des activités cœur est difficilement acceptable.

Le Président rappelle que le mouvement se fait dans les deux sens : il a lui-même, à plusieurs reprises, présenté des dossiers de réintégration d'activités (sondages, HLR, Turbo Mailing). Il n'y a donc pas uniquement des externalisations.

Thierry LE PAIH constate que le Président ne voit pas beaucoup d'inconvénients à la sous-traitance, contrairement aux élus qui en voient au moins deux : du point de vue des salariés travaillant dans la sous-traitance, l'influence sur les conditions de travail et du point de vue de l'entreprise, la maîtrise difficile de la production, notamment en cas de malfaçons.

Quoi qu'il en soit, les représentants du personnel ne sont pas indifférents aux conditions de travail des salariés dans le cadre de la sous-traitance des travaux de ligne. C'est la raison pour laquelle ils souhaitent limiter la sous-traitance.

Le Président assure ne pas y être indifférent non plus. D'autre part, il n'existe pas, à France Télécom, de doctrine visant à tout sous-traiter. Il y a aussi des réinternalisations.

Sans avoir prétendu que France Télécom avait pour doctrine de tout sous-traiter, Thierry LE PAIH insiste sur le fait que les élus sont bien conscients de l'évolution des chiffres de la sous-traitance.

Le Président explique qu'avant de recourir à la sous-traitance, de nombreux éléments sont pris en compte (compétences internes, capacité d'adaptation, proximité avec le cœur de métier, coût). Dès que la réinternalisation avec les compétences internes est possible, c'est cette solution qui est retenue.

Guy JOURDEN soutient que si la Direction a fait le choix de l'intérim, c'est bien parce qu'elle a estimé que cette solution était préférable au recours à la sous-traitance. Lorsque les élus expriment leur souhait de privilégier des emplois stables au recours à l'intérim, le Président leur répond que s'ils insistent trop, c'est la sous-traitance qui sera finalement retenue.

Le Président réfute ces propos. Il a dit qu'il n'y avait pas de doctrine visant à sous-traiter dès que cela est possible. Il en veut pour preuve le fait qu'il a proposé de reprendre en Bretagne plusieurs activités qui étaient au départ sous-traitées.

Daniel GILLARD fait remarquer que la reprise d'activités se compense souvent par l'abandon d'autres activités. Les tableaux présentés font état de très peu d'emplois pérennes et d'une augmentation de la sous-traitance et des intérimaires. Ceci ne peut être nié.

Selon Le Président, il n'est pas question de nier ces chiffres mais d'apporter, au niveau de la DR Bretagne, un éclairage par rapport à une politique. Il illustre son propos avec les exemples de FTC - dans le cadre duquel la DR Bretagne a été largement ouverte au plan d'OVE - et de FT Marine - dont les salariés ont en grande partie été repris par cette dernière. Le Président a agi ainsi dans le respect de l'accord Groupe dans sa composante sociale et humaine. Il faut donc cesser de dire que la DR Bretagne veut tout « cadenasser » pour ensuite faire de la sous-traitance.

Daniel GILLARD suppose que la DR aurait pu récupérer ces salariés avant le plan de reclassement.

Mario PETRICOLA indique que c'est précisément ce qui a été fait. Sur FTC, 28 personnes ont été reprises nationalement dans le cadre des OVE 2<sup>ème</sup> phase, dont une dizaine sur la DR Bretagne dont les propositions ont été acceptées.

Le Président ajoute que ces salariés ont bénéficié d'un très bon accueil.

Daniel GILLARD fait remarquer que ces personnes ont été reprises dans les conditions du plan, ce qui signifie qu'elles repartent avec une ancienneté nulle ; il aurait peut-être été possible de les récupérer avant ce plan.

Le Président explique que lorsqu'on élabore de tels plans, plusieurs interprétations sont possibles. Il répète qu'il n'y a pas de politique délibérée de tout donner à la sous-traitance.

Guy JOURDEN estime que les élus ne tiendraient pas correctement leur rôle s'ils ne tiraient pas la sonnette d'alarme sur l'augmentation du recours à l'intérim.

Le Président le comprend et réaffirme la nécessité de clarifier ce sujet au niveau national. Pour ce qui est de la sous-traitance, des exemples concrets prouvent que l'entreprise est aussi capable de réinternaliser. Pour avoir échangé avec les salariés de FT Marine, il certifie que ces derniers étaient satisfaits de l'accueil qui leur avait été réservé à la DR Bretagne. En termes de budget, il a d'ailleurs dû justifier un effectif supérieur à la prévision.

Daniel GILLARD demande si les OVE ont été dirigées vers les services de la vente.

Le Président répond que c'est principalement le cas.

Mario PETRICOLA précise qu'il y a eu aussi deux techniciens. De plus, les salariés de FTC qui faisaient essentiellement du porte-à-porte se sont vus proposer des postes de vendeurs.

Le Président insiste sur les différentes méthodes possibles de mise en œuvre d'une politique donnée.

Jean-Pierre CREUX est de cet avis : toute politique économique de l'entreprise a des conséquences sociales qui peuvent peser lourd et selon les orientations retenues, les décisions peuvent aussi bien aller dans un sens que dans l'autre. C'est bien sur ce point que le CE entend intervenir et donner un avis le cas échéant. A cet égard, il serait souhaitable que cette approche se retrouve dans tous les dossiers qui lui sont présentés, pour qu'il ait connaissance des moyens humains et matériels mis en œuvre et des conséquences pour l'emploi (contrats de travail, durée, nombre d'emplois, développement des compétences). Seule une telle approche permettra une analyse efficace et fidèle de la situation. Selon le Président, à partir du moment où des salariés présents dans le Groupe depuis 25 ans perdent leur emploi, il convient d'appliquer l'accord de Groupe en les reclassant.

Alphonse QUIDU aimerait savoir à quoi correspond le poste « charges » dans le document présenté.

Le Président explique qu'il s'agit du montant payé à l'entreprise.

Fabrice JOLYS en déduit que pour le T 4, il y a eu 4 232 000 € de charges de sous-traitance.

Le Président acquiesce. Il s'agit essentiellement des marchés passés par l'UIC et l'URR.

Thierry LELIEVRE demande quelle est la différence entre sous-traitance générale et sous-traitance d'exploitation.

Le Président n'est pas en mesure de répondre à cette question. Il se propose de se renseigner et de revenir vers les élus ultérieurement.

*La séance est suspendue de 12 heures 30 à 13 heures 40.*

Le Président propose aux élus de leur communiquer des chiffres plus précis relatifs à FTC.

Mario PETRICOLA indique que six personnes ont été recrutées en anticipation sur T3 2005 avant le déclenchement du PSE ; dans le cadre des OVE, quinze postes ont été proposés par la DR, sur lesquels dix ont été acceptés. Seize personnes ont donc été reclassées, soit par anticipation, soit dans le cadre du PSE.

Alphonse QUIDU en déduit que 50 % des personnes de FTC Rennes ont été reprises.

#### **Point 4 – Information sur le Plan vendeurs à l'AVSC.**

Le Président rappelle que ce projet a déjà fait l'objet d'une présentation devant le CE ; il s'agit à présent de présenter l'avancement de ce plan qui avait vocation à se terminer en fin 2005.

Bernard ELIOT informe que les élus souhaitent lire une déclaration préalable à l'examen de ce point.

Christian FOURNIER fait lecture d'une déclaration préalable sur les plans vendeurs en 2005. (voir document en annexe).

Le Président constate que dans cette déclaration, les élus abordent des sujets contenus dans ce dossier et dans les suivants (candidatures des salariés des réclamations sur le 1016). Il se propose de revenir sur un certain nombre des points évoqués au fur et à mesure de la présentation.

Il rappelle que lors du lancement des plans vendeurs, le seuil de 40 places proposées qui avait été fixé était un seuil maximal, les résultats de ce projet n'étant pas connus à l'époque. Depuis, dans le cadre de la négociation en cours sur le projet Act, France Télécom réfléchit à un pack mobilité consistant à mettre en place un dispositif de mobilité cohérent qui remplacerait la circulaire DG40, afin d'avoir un dispositif national et non des modalités propres à chaque DR.

Comme toute expérimentation, ce plan a des qualités et des défauts. La Direction est néanmoins convaincue du fait que l'entreprise se doit de faire évoluer ses compétences et ses activités en fonction de l'évolution du marché, des clients et des produits. A cet égard, le Président ayant demandé que ce dossier soit rapidement présenté au CE, il montre, à quelques imperfections près, ce que pourrait être l'évolution par résidence des grands domaines de compétences. Le dossier complet pourra peut-être être présenté au CE de février, ainsi que le projet Act dans sa déclinaison régionale.

Il a été décidé de créer un espace développement par maille – il y en a onze en France, dont un pour la maille Ouest Atlantique (Bretagne et Pays de la Loire). Le siège de cet espace développement sera situé à Rennes, à la Mabilais en ce qui concerne les deux DR et les services du bassin (13 000 salariés environ). Son responsable, Fabrice AUTRIQUE, vient d'être recruté et son installation est prévue début mars.

Le Président constate que les remarques des élus sur le plan vendeurs pointent du doigt un aspect du problème et le dépassent largement, d'où l'intérêt d'une présentation du projet ACT (philosophie, missions, carte emplois, activités, compétences) lors d'un prochain CE.

Concernant la question des candidatures retenues ou non, le Président indique que les dispositifs de sélection des candidats sont totalement neutres : ces derniers entrent dans un processus de recrutement comprenant différentes phases. Le fait que tout le monde ne soit pas retenu est plutôt rassurant et prouve bien qu'il ne s'agit pas d'une trappe dans laquelle on entre et dont on ne peut plus sortir. De plus, les personnes qui ne seraient pas pleinement convaincues de l'intérêt de la proposition ont la garantie de pouvoir revenir en arrière.

Selon Christian FOURNIER, une fois que les gens sont entrés dans le domaine de la vente, l'entreprise ne veut plus qu'ils en sortent.

En ce qui concerne les différences de primes, Le Président suggère d'attendre la sortie des textes nationaux, ce qui donnera lieu à une harmonisation dans laquelle la DR s'inscrira.

Pour ce qui est des élus DP, le Président annonce clairement qu'il n'y a pas de dispositif d'appels dirigés. Il se peut toutefois que les appels n'aient pas tout à fait les mêmes caractéristiques, ce qui peut expliquer le fait qu'il y ait des différences selon les groupes de traitement (il y a en particulier une touche flux/produit/service).

Christian FOURNIER fait remarquer que certains managers de plateau font tourner leur personnel sur les différents items, contrairement à d'autres car ce n'est pas obligatoire.

Le Président regardera ce point. Il savait qu'à un moment donné, il fallait être enregistré sur une file pour voir arriver les files du choix, mais il ignorait qu'il existait des pratiques intra managériales au niveau de la DR et de son DUO. Pour sa part, il considère qu'il ne saurait y avoir de discrimination sur ce sujet. La question pourrait aussi se poser en boutique.

Christian FOURNIER est d'avis qu'il y a moins de différences sur les parts variables dans les boutiques qu'au 1014.

Le Président fait remarquer que ce problème lui est soumis pour la première fois : il regardera cette question de plus près.

Le Président résume les messages généraux sur ce point : il s'agit d'une anticipation de la politique nationale désormais clairement exprimée à travers le projet ACT. Une des implications concrètes est la création d'Espaces Développement, un pour la maille Ouest Atlantique dont le siège est en Bretagne. Son responsable lui sera hiérarchiquement rattaché et travaillera pour les deux DR. Il aura pour mission de reprendre les fonctions des conseillers mobilité sphère publique actuels auxquelles s'ajoutera l'accompagnement des projets d'évolution personnelle dans le cadre des processus de ACT Evolution dont le pendant est la vision des métiers que l'on peut proposer sur les résidences. Guy JOURDEN en déduit que le nouveau bassin d'emplois est l'espace développement.

Le Président peut lui répondre à la fois oui et non. Non car, dans le dossier relatif à l'AVS, le territoire de référence était plus large que celui de la DR Bretagne dans une optique d'emploi local. Oui, car à l'AT Home par exemple, on a assisté à des mouvements de collaborateurs du bassin d'emplois de Bretagne vers d'autres bassins d'emplois. Le champ de vision actuel est plus large que la Bretagne géographique et historique et peut même s'étendre jusqu'au bassin d'emplois de Centre Val de Loire.

Guy JOURDEN fait remarquer que Rennes est plus proche de Nantes que de Brest.

Le Président l'admet mais rappelle qu'il y a quelques années, le regroupement du recouvrement sur Saint-Brieuc est bien intervenu en prenant les activités de différentes AE (Pays de la Loire, Normandie, Centre Val de Loire, région parisienne). Or, on n'a pas demandé pour autant aux salariés de la région parisienne de venir en Bretagne. Même si le regard que l'on a sur l'activité est plus large, cela ne change pas pour autant la manière de travailler.

Cet espace développement a donc vocation à être sur une maille plus large parce qu'il y a de plus en plus d'interactions entre les deux bassins.

Daniel GILLARD souligne que l'inquiétude des élus porte sur la suite de ce projet, à savoir des centres qui sont susceptibles de fermer et du personnel qui risque de bouger. Il s'interroge sur l'utilité de cette structure et demande ce que signifie ACT.

Le Président répond que ACT signifie « Anticiper les Compétences pour la Transformation ». Par ailleurs, la Direction s'engage à présenter le projet d'espace développement dès que possible en présence de son responsable. Il ajoute que le fait d'y adjoindre toutes les compétences bassin présente l'intérêt de favoriser les mobilités bassin.

Bernard ELIOT demande si la présentation qui est faite au CE le sera également devant le CE des Pays de Loire.

Le Président rappelle qu'il a été décidé de créer des espaces développement dans les onze mailles AE ; le choix des sièges s'est souvent porté sur la DR ayant le plus gros bassin d'emplois ou l'AE. Ils ne sont pas encore tous arrêtés. Le siège sera dans la DR Aquitaine pour le bassin Poitou-Charente, dans la DR Marseille pour PCA, Rhône-Durance, dans la DR Lille pour Lille, Champagne-Ardenne et Nord. L'espace développement de Rennes aura vocation à travailler pour les deux DR. Le fait que le choix du siège se soit porté sur Rennes ne signifie pas pour autant que la suite des événements est connue.

Daniel GILLARD suppose que, comme il s'agit d'un outil qui se met en place, son avenir est connu par ceux qui le conçoivent.

Selon Le Président, le résultat sera le fruit des décisions qui seront prises au fil de l'eau.

Bernard ELIOT constate qu'il n'y a aucun siège d'unité à Brest.

Le Président précise que les sièges de la DR Pays de Loire sont à Angers pour l'URR et l'UIC et à Nantes pour l'AVS et l'AD.

Pour revenir à la présentation, Le Président explique que le projet avait été présenté en CODIR de DR et d'unités. Les candidatures ont été prolongées jusqu'au 15 novembre ; il y a eu dix candidats aux visites découvertes à la suite desquelles neuf candidatures ont été formalisées et suivies des entretiens individuels de validation des potentiels les 28 novembre et 1<sup>er</sup> décembre.

Au terme de la phase 1, six candidats ont été retenus dans le Parcours vendeurs : trois de l'URR, un de l'UIC, un de l'AVIP et un de l'AST.

Dominique LESEIGNEUR demande si les personnes ayant postulé pour la vente au 1014-1016 au cours du dernier trimestre 2005 et ayant été retenues pourront bénéficier des primes prévues.

Le Président répond par l'affirmative.

A la lecture du document, Dominique LESEIGNEUR constate pourtant l'existence d'une période d'un mois et demi entre le 15 novembre et le 31 décembre pendant laquelle les personnes qui arriveraient volontairement au 1014-1016 seraient hors primes. Il lui semble d'ailleurs que certains salariés sont « passés entre les mailles du filet » pour des problèmes de dates.

Le Président lui conseille de s'adresser à Jean-Pierre LARTIGE pour vérifier ce point.

Le Président indique qu'un débriefing de l'entretien a été proposé aux candidats non retenus. Les prêts de compétences ont démarré au 1<sup>er</sup> janvier 2006 et la formation initiale le 9 janvier. Le suivi des parcours de montée en compétences s'est effectué dans le cadre d'un accompagnement individuel avec tutorat et passeport de compétences.

Fabrice JOLYS aimerait connaître la répartition des six candidats retenus entre le 1014 et le 1016.

Le Président répond que tous les candidats sont allés au 1014.

A la demande du CE, une phase 2 a été ouverte aux salariés de la HLR/HLE, ce qui a donné lieu à quatre candidatures qu'il n'était pas possible de positionner dans le parcours au 1<sup>er</sup> janvier 2006. Une seconde formation sera donc lancée en février, de même que le prêt de compétences inter services. Une visite découverte est prévue sur le 1016 de Rennes.

La fin du Plan vendeurs a été fixée au 31/12/05 (au lieu du 15/11/05) ; il a été proposé de mettre en place une formule permanente d'incitation aux métiers de la vente, la DR Bretagne s'alignant sur la DR Pays de Loire, sachant que le système le plus favorable entre ce dernier et le national sera retenu. Le Président ignore ce qui est décidé au niveau national.

Le Président ajoute que les candidatures HLR/HLE ne pouvaient pas être retenues avant de savoir ce que souhaitait la tête de réseau sur HLR/HLE au niveau national. Il dispose désormais d'informations plus claires sur le sujet, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Bernard ELIOT demande si la DR Bretagne aura l'autorisation d'aller au-delà du contenu du pack mobilité national, dans le cas où ce dernier serait d'un niveau inférieur.

Le Président n'est pas en mesure de répondre à cette question pour le moment, d'autant plus que de nombreuses négociations sont en cours (gestion prévisionnelle des emplois, accord sur le PERCO, sur les augmentations 2006, sur le CFC, sur les IRP).

Fabrice JOLYS aimerait savoir si dans le cadre de la mise en place du plan permanent, le versement interviendra en trois fois ou sous forme d'une prime unique.

Le Président ne sait pas encore répondre à cette question. Il suggère d'attendre les propositions au niveau national et d'aviser ensuite.

Isabelle MANCEL FLOC fait remarquer que ce plan commence le 1<sup>er</sup> janvier 2006, d'où l'intérêt d'avoir tous les éléments dès maintenant.

Le Président la rassure : le but de la Direction n'est pas de piéger les gens. Ces éléments seront connus sous quelques semaines.

Mario PETRICOLA précise qu'aujourd'hui, le Plan vendeurs est sous l'égide de l'accord de 2003 qui a été prorogé jusqu'au 31/03/06. Si le nouvel accord est signé, il entrera donc en vigueur le 01//04/06. Aucun changement ne devrait donc intervenir sur les trois premiers mois de l'année 2006.

Isabelle MANCEL FLOC demande si l'accord sera applicable avec le montant de l'ancien plan.

Le Président précise que ce montant sera de 3 000 Euros.

Isabelle MANCEL FLOC aimerait avoir la liste des services qui sont exclus de ces plans.

Le Président répond qu'il conviendra de la construire.

Il rappelle que le projet ACT et sa matrice feront l'objet d'une présentation lors d'un prochain CE.

#### **Point 5 – Demande d'avis sur l'évolution des horaires 1014**

Le Président rappelle le contexte de ce projet qui a démarré en 2004 et dont l'objectif était de traiter la mauvaise efficacité constatée les samedis et d'aligner les horaires de l'AVS sur l'ensemble des AVS nationales, sachant que dans le cadre de la certification de services, l'entreprise s'engageait à pratiquer des horaires d'accessibilité de 8 heures à 20 heures. Par ailleurs, il convenait d'harmoniser les différents régimes horaires.

Une réflexion a donc été menée à plusieurs niveaux : lors de réunions mensuelles de DS et à l'occasion de présentations en CE (14 juin et 28 août), la Commission du CE ayant effectué son rapport sur le 1014 entre ces deux dates. Ce dossier concernant les conditions de travail, le CHSCT se devait d'être consulté, ce qui a été le cas les 19 décembre et 16 janvier, une prochaine séance complémentaire étant prévue le 7 février. Par ailleurs, les membres du CHSCT de l'AVS ont effectué une visite à Quimper le 10 janvier.

Guy JOURDEN se demande si cette visite a été faite par le CHSCT ou par certains de ses membres.

Le Président ne voit pas où se situe la différence entre les deux.

Selon Guy JOURDEN, il convient de distinguer le CHSCT et une délégation de ce dernier. Il aimerait savoir si la visite a été décidée par le CHSCT ou par ses représentants.

Le Président répond que cette visite a été faite suite à une demande formulée en CHSCT.

Le Président rappelle les horaires proposés au 1014 :

- une roue de mixte à 36 heures sur 9 semaines et 1 samedi sur 3 à raison de :
  - un samedi complet avec horaire tardif 19 heures (lundi suivant non travaillé) ;
  - un samedi matin ;
  - un samedi complet avec horaire non tardif 17 heures 30 (lundi suivant travaillé, mais journée libre dans semaine du samedi) ;
- une brigade à 35 heures sur 2 semaines et 1 samedi matin sur 2.

Le Président explique qu'à la lecture des courbes du samedi, on constate un déséquilibre important entre le matin (160 appels) et l'après-midi (80 appels).

Suite à un débat en CHSCT, il a été convenu :

- d'introduire quelques mixtes aménagés pour situations familiales isolées ;
- de maintenir le régime de 4 jours pour les salariés l'ayant déjà en l'aménageant (5 jours avec samedi une semaine sur 3)

Thierry LELIEVRE demande des précisions concernant le graphique que le Président vient de distribuer. Les chiffres présentés désignent-ils une moyenne ?

Le Président répond qu'ils indiquent le nombre d'appels par heure sur l'année 2005. Ceci a pour but de montrer qu'il y a deux fois plus d'appels le samedi matin que l'après-midi.

Thierry LELIEVRE constate que dans le tableau du samedi, on relève 180 appels en ordonnées, contre 350 les autres jours.

Le Président informe qu'un autre graphique montre l'efficacité du service semaine par semaine le samedi (32 %, voire même 27 %). Ceci traduit un manque d'effectif le samedi matin.

Tout ceci a donc conduit à revoir les horaires. Le CHSCT de l'AVS s'est réuni le 16 janvier et a donné lieu aux points d'échanges suivants :

- une proposition de brigades et horaires mixtes aménagés (on dénombre aujourd'hui plus d'une quarantaine de volontaires pour la brigade) ;
- des aménagements légers à réaliser sur les 4 nouveaux jours (en séance, la Direction de l'agence a donné son accord oral de regarder ce point) ; un nouveau CHSCT est prévu le 7 février au cours duquel la nouvelle proposition sera examinée ;
- une demande d'aménagement de cycle mixte pour avoir des semaines plus équilibrées.

Pour le site de Saint Malo, l'activité 1014 devant évoluer, il était difficile de proposer de la brigade pour raison de sécurité (salarié isolé le soir) ; une étude sera donc menée sur des évolutions d'horaires avec un mixte adapté à l'activité spécifique du site.

Le Président rappelle que ce projet a été lancé en juin 2005. Pour sa part, il estime avoir donné suffisamment de temps à chacun des acteurs (CE, CHSCT, DP, DS, salariés) pour comprendre la finalité de ce projet et voir s'il était possible de trouver un système d'horaires adapté permettant :

- de mieux satisfaire les clients en particulier le samedi ;
- de s'aligner sur les horaires nationaux en termes d'ouverture.

Suite à ce nouvel éclairage, le Président souhaite à présent recueillir l'avis officiel du CE sur ce projet, pour une mise en place des horaires en mars prochain, après le bouclage opérationnel en réunion de DS le 30 janvier et passage en CHSCT le 7 février prochain.

Thierry LE PAIH souhaite formuler quelques remarques : le second transparent fait état d'un nombre trop important de régimes. Les élus souhaitent attirer l'attention de la Direction sur la difficulté d'organisation de la vie de famille avec les horaires mixtes. Ce ne sera pas la première fois que les organisations syndicales dénoncent de tels problèmes. Par ailleurs, le fait d'avoir deux jours de repos consécutifs dans la semaine n'est pas un luxe. Or, dans le cas présent, la Direction introduit des notions de samedis tardifs et non tardifs. C'est la raison pour laquelle un lundi de repos après un samedi travaillé s'avère nécessaire et correspond à une demande du personnel.

Le Président rappelle que ce projet s'inscrit dans un processus continu, avec des propositions plus larges que prévu initialement et qu'il a été tenu compte du fait qu'il ne servait à rien d'avoir trop de monde le samedi après-midi. Ceci dit, il conçoit très bien que des remarques d'aménagement de la grille soient formulées en dernier lieu (repos le lundi ou le lundi matin suivant un samedi travaillé). Il ne garantit toutefois pas que ceci soit possible mathématiquement. La réunion des DS du 30 janvier a précisément pour objectif de prendre en considération tous ces éléments, le Président n'étant pas spécialiste de la montée des roues.

Pour sa part, le Président souhaite que ce dossier soit mis en œuvre, étant entendu qu'encore aujourd'hui, l'efficacité le samedi est mauvaise, ce qui entraîne le mécontentement des clients et du travail supplémentaire aux réclamations.

Thierry LE PAIH précise que les élus n'ont jamais contesté le fait que ce dossier avait connu des avancées, même si ces dernières sont encore loin du compte car on constate une aggravation des horaires (travail jusqu'à 20 heures, davantage de samedis travaillés etc.). L'entreprise pourrait selon lui encore faire des efforts en ce sens.

Le Président fait remarquer que seules quelques personnes sont concernées par les horaires tardifs sur l'ensemble des cycles, étant donné le nombre de cycles proposés, le nombre total de personnes (150) et le nombre de volontaires pour la brigade (40). Le Président remercie les élus de saluer les avancées réalisées sur un certain nombre de choses, même si certaines ne seront pas possibles compte tenu de la complexité de la montée des roues.

Il répète que la volonté de la Direction est bien de voir si d'autres améliorations sont encore possibles dans une logique d'efficacité, ce qui sera étudié en réunion de DS. Pour autant, ce projet a vocation à être mis en œuvre après de nombreux passages en DS, CHSCT et CE, pour que la DR Bretagne cesse d'être « le mouton noir » de l'efficacité du 1014 le samedi.

Thierry LE PAIH ne connaît pas beaucoup de salariés qui souhaitent travailler plus tard ou davantage le samedi. De plus, le CE ne connaît pas l'avis du CHSCT sur ce dossier.

Le Président s'attend à recueillir l'avis du CE du 16 février. Si tel n'est pas le cas, il considèrera que ce dernier a rendu un avis négatif.

Guy JOURDEN note que la diminution assez sensible du temps de travail des brigades s'explique par le fait que les horaires annuels précédents étaient importants par rapport à la situation réelle du 1014. Il est donc plus facile de réaliser des avancées à partir d'horaires déjà supérieurs à ce qu'ils auraient dû être.

En revanche, l'avancée n'est pas significative en ce qui concerne les mixtes, étant donné les contraintes existantes et celles à venir. Les élus pensent qu'il était possible d'aller plus loin en termes de réduction du temps de travail annuel.

Le Président estime qu'entre le dossier initial et le stade actuel, il a été fait preuve d'écoute réciproque et de patience. Néanmoins, la situation n'étant toujours pas satisfaisante le samedi, l'entreprise est tenue de prendre une décision. Si suite à la réunion des DS et au

CHSCT, les élus refusent de rendre un avis le 16 février, le Président considèrera que ce dossier est arrivé à son terme et il le mettra en œuvre.

Thierry LELIEVRE demande si les élus disposeront de tous les documents au moment de rendre leur avis.

Le Président répond par l'affirmative. Il a lui-même obtenu ces documents hier par mail ; ils seront joints au compte rendu et les élus disposeront donc d'un mois pour les étudier. La Direction n'a pas pour volonté de cacher quoi que ce soit aux élus.

Thierry LELIEVRE insiste sur l'importance, pour le CE, d'avoir tous les éléments pour pouvoir se prononcer en fin de négociations.

Le Président soutient avoir remis tous ces éléments. Les tableaux complémentaires seront joints au présent procès-verbal.

Au nom de la CGT, Guy JOURDEN demande à avoir connaissance de l'horaire annuel auparavant effectué par les mixtes et les brigades, ainsi que du nouvel horaire.

Le Président lui conseille de dresser une liste des éléments souhaités. Il rappelle que dès que le dossier sera passé en CHSCT, il demandera aux élus de rendre avis. Si ces derniers s'y refusent, il considèrera qu'ils ont rendu un avis négatif.

Thierry LE PAIH revient sur le transparent n° 4 sur lequel il est fait référence à la possibilité d'introduire des mixtes pour satisfaire des raisons familiales. Même si ceci semble partir d'un bon sentiment, comment se traduirait, concrètement, la possibilité de recours des personnes ayant des charges de famille et n'étant pas reconnues par la hiérarchie ?

Le Président lui fait remarquer que ces recours existent. D'autre part, ces aménagements ne peuvent pas être quantifiés ; ils sont laissés à l'appréciation réciproque des parties en présence.

Selon Thierry LE PAIH, cette appréciation est rarement réciproque.

Le Président se souvient d'une attaque assez dure dont il a fait l'objet voici quelques mois de la part d'une personne de ce service. En regardant de plus près, il s'est avéré que la situation n'était pas aussi dramatique que telle qu'elle avait été présentée. Il convient donc d'examiner les choses avec circonspection. Si cette possibilité d'aménagement figure dans les transparents, c'est bien qu'elle existera. Charge aux élus d'alerter la Direction sur des situations individuelles posant problème.

Concernant les centres d'appels en général, Dominique LESEIGNEUR souligne l'importance de rappeler à l'encadrement l'existence d'un accord sur l'égalité professionnelle à France Télécom dans le cadre duquel l'entreprise s'est engagée à lever tous les obstacles à l'insertion correcte des femmes – les services en question étant très féminisés. En effet, des problèmes relatifs à la prise de congés, aux temps partiels ou aux horaires émanent régulièrement de collègues femmes des centres appels et certains encadrants ne semblent pas avoir connaissance du contenu de cet accord national. Or, certains horaires peuvent être difficiles à vivre au quotidien par certaines collègues.

Le Président lui suggère de faire figurer cette précision dans l'avis que les élus rendront le 16 février.

En admettant que le CE rende un avis le 16 février, Martine GUENEUGUES demande quand les horaires entreraient en vigueur.

Le Président répond que cela est prévu en mars.

Martine GUENEUGUES en déduit que les salariés n'auront que quinze jours pour s'organiser.

Le Président précise que le principe de ces horaires sera acté en mars ; les modalités de mise en œuvre pourront être débattues en réunion de DS ; il sera fait en sorte que les personnes aient le temps de s'organiser.

Dominique LESEIGNEUR insiste sur le fait que pour que les élus rendent un avis, il faudra qu'ils aient connaissance du calendrier et des possibilités de recours individuel.

Le Président prend note de ces demandes.

Bernard ELIOT ajoute qu'outre le calendrier, le résultat des réunions et des négociations ont aussi leur importance, ainsi que l'avis du CHSCT, sachant que ce dernier a lieu le 7 février et que le CE se tient le 16 février.

Fabrice JOLYS aimerait avoir un éclairage sur deux éléments figurant dans les documents remis : que signifient TLC et « clients frais ».

Le Président explique que TLC correspond à télé conseiller. « Les clients frais » sont ceux qui se présentent pour la première fois dans la file agence.

Thierry LE PAIH redoute que la Direction ne s'arrête pas aux horaires tardifs et aux samedis travaillés et veuille aller plus loin en gérant par exemple les appels en fonction d'outils (CALABRIO), ce qui risque d'enlever toute souplesse de changement d'horaires et de pose de congés.

Le Président répond que tout dépend ce que l'on entend par le terme « souplesse ». L'entreprise doit nécessairement faire des prévisions en termes de flux.

Selon Thierry LE PAIH, ce même problème se retrouve dans d'autres types de services (Wanadoo) où, en raison des prévisions de flux, les salariés n'ont pas la possibilité de poser un samedi de temps en temps ou un autre jour en semaine.

Le Président lui rappelle que par principe, les CDI TP sont présents le samedi. Il faut bien trouver une solution pour ce jour de la semaine. Sans préconiser une rigidité totale, il ne peut pas non plus favoriser une souplesse totale.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer qu'à une époque, les solutions aux problèmes d'horaires tardifs ou de travail le dimanche consistaient en des compensations suffisamment attractives, de telle sorte que seuls les volontaires se positionnaient sur ces horaires. C'est une question de moyens et non une question de possibilité ou d'impossibilité technique.

Le Président lui signale que HAC a pris cela en compte.

Dominique LESEIGNEUR n'est pas de cet avis : ceci n'était pas du tout consistant du point de vue des 35 heures.

Yolande GUERIN souhaiterait citer quelques exemples qui justifient les craintes exprimées par Thierry LE PAIH. Tous les plateaux (1014-1016 1013-1015, Wanadoo) gérés par l'application CALABRIO déplorent un manque de souplesse, notamment en ce qui concerne la possibilité de poser des congés le samedi, même s'il y a suffisamment de personnes ce

jour-là, les managers prétendant ne plus avoir aucune main mise et dépendre du pôle supervision. Auparavant, les personnes travaillant sur quatre jours avaient la possibilité de procéder à des inversions, ce qui n'est plus possible, les jours de repos étant déterminés sur CALABRIO.

De plus, tout dépassement de quelques secondes dans le temps de pause entraîne aussitôt la réaction du manager. Enfin, les dix minutes de pause doivent impérativement être prises au bout de deux heures de présence.

Le Président fait remarquer que si tout le monde prend sa pause en même temps, il n'y a plus de service.

Selon Jean-Pierre CREUX, ce sont là des propos d'un autre siècle. Il faut cesser de considérer les gens comme des « gamins ».

Yolande GUERIN insiste sur le fait que si les gens prennent leur pause à 9 heures, c'est parce que le flux n'est pas encore trop important et que cela ne gêne nullement le service. Si les directives des managers sont respectées et que les gens prennent tous leur pause au bout de deux heures de présence, à 10 heures, plus personne ne répondra au téléphone pendant dix minutes. Il serait souhaitable de laisser un minimum de liberté aux salariés des centres d'appels.

Le Président rappelle l'existence de règles collectives. De plus, des systèmes informatiques et des process permettent de gérer des tableaux de services pour éviter d'avoir trop d'écarts par rapport à des prévisions. Ceci dit, tout n'est pas non plus totalement automatisé.

Selon Guy JOURDEN, plus la maille est étendue, plus il est difficile d'organiser des heures d'information syndicale, ou alors cela se passe au moment où il n'y a personne dans les services.

Bernard LE MEHAUTE constate une disparité entre les plateaux, certains pouvant prendre leur pause à leur gré. Il insiste sur l'importance de garantir un minimum de liberté à cet égard.

Christian FOURNIER demande si l'application CALABRIO est généralisée.

Le Président répond par l'affirmative. D'autre part, ce logiciel, qui n'existe pas uniquement à France Télécom, permet de piloter l'activité d'une maille importante. Il souligne la nécessité de faire preuve d'intelligence collective au niveau local et de signaler toute anomalie à Monsieur GILLE.

Yolande GUERIN fait savoir que ce problème sera remonté à Monsieur GILLE lors de sa visite au 1013-1015 à Brest vendredi. La difficulté que rencontrent les managers dans la gestion de leur travail administratif et leur manque de marge de manœuvre seront également signalés.

Selon Jean-Pierre CREUX, ce constat de plus en plus fréquent relatif aux managers est dangereux, non seulement pour les salariés de ces services qui subissent ce type de remontrance, mais aussi pour l'entreprise car en infantilisant les gens de la sorte, on risque de les démotiver complètement. Il faudrait rappeler que le management consiste avant tout à responsabiliser les gens et à donner du sens à leur travail. Or, ce n'est pas du tout le cas à France Télécom aujourd'hui où l'on se croirait revenu dans les années 80.

Guy JOURDEN demande si les chiffres du diagramme désignent des appels entrants ou servis.

Le Président le vérifiera.

Fabrice JOLYS aurait apprécié de pouvoir comparer le taux d'efficacité du samedi à celui des autres jours de la semaine.

Le Président prend note de cette demande.

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

### **6.1 Dossier complémentaire concernant l'évolution du back-office : administration commerciale, réclamations et HLR.**

*Ce point se tient en présence de Stéphane CAILLE (Responsable du SCF de l'AVS)*

Le Président regrette en premier lieu que ce dossier ait déjà été présenté en HIS à Quimper et à Rennes. Cette démarche va à l'encontre des principes déontologiques que les membres de ce CE avaient adoptés. Il est dommage en tout cas que des salariés sur les plateaux aient reçu cette présentation avant le CE lui-même. Le Président souhaiterait que des incidents de ce type ne se reproduisent pas.

Bernard ELIOT répond que l'entreprise recouvre des domaines très vastes et très variés : les membres du CE peuvent aussi avoir besoin de demander leur avis aux personnels concernés pour se faire une idée des aspects concrets des réorganisations qui leur sont présentées et poser ensuite des questions les plus pertinentes possible. Il ne s'agit pas, bien sûr, de reproduire à grande échelle les documents fournis mais il ne paraît pas réellement choquant qu'ils puissent servir à animer une information syndicale à laquelle participent des membres du CE.

Le Président se souvient d'un cas où il avait présenté des éléments au lendemain d'un CE et où on lui avait reproché cette communication trop rapprochée : peut-il considérer désormais que l'information pourra être donnée aux managers avant le CE ? Il faut bien prendre garde à ce que ces communications s'opèrent selon les règles définies, faute de quoi une certaine confusion risquerait de s'installer.

Dominique LESEIGNEUR confirme qu'il a bien évoqué ce sujet en HMI, sachant que pour les élus SUD à ce CE, ne doivent être regardées comme confidentielles (au sens strict du terme) que les informations financières sensibles et les secrets de fabrication technologique. Pour les réorganisations internes en revanche, les élus s'interdisent simplement de reproduire à grande échelle les documents qui leur sont fournis mais ils tiennent bien à pouvoir partager ces éléments avec les intéressés. De son côté, la Direction ne s'est pas non plus privée pour anticiper un certain nombre de réorganisations.

Pour revenir au point de l'ordre du jour, le Président rappelle que ce dossier avait déjà été présenté une première fois au CE le 13 décembre dernier avant que des questions complémentaires soient posées lors de la séance du 20 décembre. Le sujet fait également l'objet d'un suivi de la part de la Commission Economique. A l'époque, les élus du CE avaient estimé qu'il manquait certaines pièces du « puzzle », notamment pour ce qui concernait HLR. Pour cette dernière, il s'agissait bien d'intégrer une activité de traitement des réclamations des produits Wanadoo sur le territoire national.

Or suite aux réflexions propres à l'AC Home et liées à l'ERC, il a été demandé à chaque maille de reprendre ses réclamations sur le fixe et l'Internet. Comme les réclamations du fixe étaient centralisées dans chacune des AVSC et que les réclamations Wanadoo se concentraient autour de trois DR, il a donc été décidé en décembre de faire en sorte que

tous ces éléments soient traités de la même façon et dans chacune onze mailles. En second lieu, comme pour tous les processus back-office et front-office de la maille Ouest-Atlantique et des deux AVSC, il a fallu regarder où les compétences pourraient être localisées.

L'idée était ici de créer des équipes de taille suffisamment importante sur un certain nombre de villes tout en proposant des solutions immédiates aux salariés impactés par ces réorganisations. Quimper bénéficiant d'une grosse activité de réclamation et qui s'opérait au plan national, c'est ce site qui a été retenu, sachant que les collègues des réclamations de Rennes pourront avoir des propositions sur l'ADCP et ceux de Lorient sur l'ADCR.

Dominique LESEIGNEUR rappelle qu'un des autres objectifs du dossier ERC était de pouvoir réaliser un certain nombre d'économies sur le back-office en redéployant des personnels vers le front-office.

Le Président acquiesce et ajoute que parmi les propositions du dossier, une petite partie des salariés des réclamations de Rennes rejoindrait les équipes du 1016.

Cette présentation est donc menée dans les deux DR et vient compléter le dossier SCF exposé lors du dernier CE en éclairant la totalité de la problématique du back-office. Il ne restera donc plus qu'à traiter les services fonctionnels (RH et contrôle de gestion) lors de la fusion des AVSC puisque le front-office, le SCF, les ACPI et le marketing auront déjà été appréhendés.

Christian Founier remarque que malgré plusieurs interventions le devenir des CCPro (ACPI) n'a pas été présenté au CE.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que les soutiens n'ont pas encore été évoqués.

Le Président indique qu'il s'agit effectivement d'un oubli mais qu'une communication spécifique leur sera consacrée.

Isabelle MANCEL-FLOC y ajoute l'école de la relation/clients et plus généralement, les écoles liées aux métiers, pour lesquelles une information a été demandée depuis le CE de novembre.

Le Président répond qu'il attend la restitution des travaux menés par les directions métiers avant d'en faire une présentation générale, si possible au prochain CE.

Sylvie HENRY demande si les aspects liés à Qualimail seront également évoqués.

Le Président indique qu'il a déjà répondu à cette question lors du dernier CE.

Un intervenant estime que le sujet de la restauration devra, lui aussi, être mis sur la table. Le Président rappelle à cet égard que pour les restaurants avec lesquels l'entreprise n'a pas passé de convention, les salariés continueront à payer le tarif externe. Quant au RIA de Saint-Brieuc, la volonté de la DR Bretagne est bien de passer une convention avec le Conseil Général des Côtes-d'Armor pour peu que ce dernier accepte les conditions évoquées dans la négociation en cours. L'information ne sera toutefois donnée qu'une fois que tous les éléments auront été officialisés.

Bertrand CUVELIER informe que les salariés peuvent d'ores et déjà y manger au tarif qui était applicable antérieurement.

Le Président propose de passer à la présentation proprement dite.

Stéphane CAILLE explique qu'il s'agira dans un premier temps pour l'ADC de comparer la situation actuelle et le projet envisagé. C'est ainsi que l'activité est répartie aujourd'hui sur les quatre sites de Cholet, La Roche sur Yon, Lorient et Rennes. Il est proposé ici de regrouper l'ADC Résidentiels sur un seul site (Lorient) et l'ADC Professionnels sur deux sites (Cholet et Rennes). Quant à l'activité « qualité des données », elle sera intégrée à terme dans les activités de l'ADC et sera répartie en fonction des différents marchés.

Pour la partie HLR et traitement des réclamations, chaque maille devra donc désormais assurer le traitement de ses propres flux et l'idée ici est de regrouper l'ensemble des réclamations (grand public, fixe et Internet) sur le site de Quimper. De son côté, la partie HLE continuera à être centralisée au niveau national sur Quimper.

Le Président précise que le basculement des flux nationaux HLR de Quimper dans chacune des mailles se fera par deux tranches successives et représentant à chaque fois l'équivalent d'une vingtaine d'effectifs. Sur les 58 personnes de l'équipe, il en resterait donc 20 attachées aux flux HLR de la maille Ouest et les quarante autres traiteront les flux de réclamation fixe de la maille.

Jean-Pierre CREUX note que les compétences requises ne seront dès lors plus du tout les mêmes.

Le Président répond que pour les réclamations Wanadoo, la nature des appels ne changera pas foncièrement. Quant au traitement des réclamations des clients du fixe, les personnels concernés recevront les formations correspondantes. Le fait est que les demandes sont de plus en plus souvent mixtes et que les types de réclamations ont tendance à converger.

Guy JOURDEN constate que sur certaines mailles, les flux HLR seront repris par les réclamations elles-mêmes, ce qui laisse à penser que le centre de Rabat n'aura bientôt plus de raison d'être.

Pour le Président, tout dépendra de la capacité de chaque DR à traiter ce type de flux, même si pour le cas de la Bretagne, cette aptitude existe bel et bien. L'activité va de toute façon s'orienter vers des offres qui seront toujours davantage à caractère multiservices, France Télécom ayant notamment l'intention d'intégrer la télévision dans ses offres chaque fois que cela sera possible.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que pendant un temps, les équipes Réclamations de Rennes avaient eu beaucoup de mal à répondre à la demande du fait d'une situation de sous-effectifs, le projet de réorganisation tient-il compte de cela?

Le Président répond que si la situation a été effectivement critique par le passé, les choses sont revenues progressivement à la normale. Il faut bien voir que les réclamations sont devenues de plus en plus complexes, les demandes des personnes ayant désormais trait à plusieurs domaines en même temps. Le fait d'avoir des télé-conseillers capables de traiter les questions du fixe comme de l'Internet ne peut donc aller que dans le bon sens, étant entendu que l'organisation géographique de la HLR de Quimper se prête également assez bien à un traitement des flux en fixe. Quoi qu'il en soit, alors que le CE avait craint un moment que tous les salariés soient conduits à aller au 1014, ce n'est manifestement pas ce scénario qui a été retenu.

Martine GUENEUGUES pense que toutes ces équipes pourraient cependant très bien être regroupées dans un proche avenir.

Michel FILLION note que la HLR sera désormais destinée aux clients quand elle était auparavant plutôt réservée aux distributeurs.

Le Président indique que le service réclamations traitait déjà des clients en direct. Le fait est que l'on a dénombré un peu plus d'appels que prévu en back-office car les accueils préféreraient dans la plupart des cas traiter les demandes de façon différée plutôt que directement. L'idée sera également de faire en sorte de satisfaire un certain nombre de requêtes dès le point d'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique, par exemple sur les décomptes de points PCM. On retrouve ici ce qui est prévu pour le crédit confiance mais cette démarche ne vaut pour l'instant que pour le fixe, en ce sens que les salariés dans les points d'accueil devraient bénéficier de plus de marges de manœuvre vis-à-vis des clients, un peu à l'instar de ce que fait déjà Orange. La HLE dispose d'ailleurs déjà de ces marges de manœuvre spécifiques accompagnées de seuils venant cadrer les différentes initiatives possibles.

Nathalie LE HIR en conclut que les salariés de la HLR vont conserver leur activité actuelle sur une maille plus réduite mais avec en plus les réclamations du fixe pour Nantes et Rennes. Par conséquent, a-t-on bien évalué le volume de travail correspondant à l'activité sortante et est-on bien certain que ce nouvel apport va venir compenser cette charge ?

Le Président répond par l'affirmative. C'est d'ailleurs précisément la raison pour laquelle quatre salariés ont été autorisés à quitter la HLR pour rejoindre le 1014.

Nathalie LE HIR s'enquiert du temps prévu avant que le personnel HLR de Quimper soit en mesure de respecter les délais de traitement des réclamations tels qu'ils ont été fixés par France Télécom, à savoir cinq jours pour une réclamation normale et 30 jours pour les autres cas.

Le Président considère qu'il s'agit là d'un problème de montée en compétences, sachant que les formations seront programmées de façon individuelle et en fonction des capacités de chacun des téléconseillers.

Stéphane CAILLE poursuit son exposé avec les bénéfices attendus du projet d'évolution pour la partie ADC. Le premier d'entre eux se rapporte à l'harmonisation des processus et des façons de travailler sur l'ensemble de la maille. L'organisation permettra également d'opérer des regroupements d'activités en tenant compte des compétences qui sont présentes sur les différents sites. C'est ainsi que pour la partie professionnelle, la gestion courante sera localisée sur les deux sites, les dossiers les plus complexes étant confiés aux personnes les plus compétentes des différents centres. Quant à la gestion des PABX, elle sera exercée depuis Cholet et pour l'ensemble de la maille. Le projet va également rendre possible la création de centres d'expertise au sein des ADC en concentrant les compétences et les bonnes pratiques en fonction des services qui vont sortir, des produits ou des applications utilisés etc. Enfin, il offrira la possibilité de créer des parcours professionnalisant pour les salariés sur un même site.

S'agissant ensuite de la partie Résidentiels, l'organisation va permettre une plus grande cohésion de l'administration commerciale, qui est aujourd'hui répartie sur trois sites. Elle va venir en outre simplifier les processus internes tout en opérant une amélioration de la communication métier et de management. Enfin, elle va favoriser l'émergence d'une meilleure capitalisation métier favorisant ainsi la montée en compétences au sein de la plateforme.

Isabelle MANCEL-FLOC espère que cette montée en compétences sera assortie de la reconnaissance correspondante.

Guy JOURDEN ajoute que du point de vue des salariés, une promotion ou une augmentation de salaires auraient certainement leur place parmi les « *bénéfices attendus* » de cette nouvelle organisation.

Le Président répond que la politique de promotion telle que définie dans ACT s'inscrira bien évidemment dans les évolutions de l'entreprise. Pour autant, cette volonté d'« accompagnement » ne signifie pas que tout le monde pourra tirer un bénéfice immédiat de la nouvelle situation mais l'idée est bien de porter une attention particulière à tous ces aspects.

Pour revenir à sa présentation, Stéphane CAILLE explique que l'ensemble du dossier va aussi favoriser une réduction du coût de la qualité des données, l'intégration de la qualité des données dans l'ADC permettant une amélioration de la boucle de qualité, tant sur la partie professionnels que sur les résidentiels.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que de plus en plus de commandes sur le SI sont automatisées pour ce qui est du secteur des résidentiels : peut-on dès lors se poser des questions sur le devenir de cette activité ADCR sur Lorient ?

Le Président répond que la volonté a justement été de placer l'activité ADC Résidentiels sur un site important où résident d'autres activités de back-office, ce qui permettra le cas échéant de trouver des solutions de repli pour une trentaine de personnes si le besoin s'en faisait sentir. Tel n'est toutefois pas le cas pour l'instant mais le choix de Lorient s'est bien opéré sur des critères de ce type et tout en considérant que ce site offrait des compétences immédiatement disponibles. Le fait est également qu'en plaçant la qualité des données au sein des ADC, on crée ici une forme d'activité complémentaire et plus ou moins récurrente, ne serait-ce que sous forme de complément.

Isabelle MANCEL-FLOC et Daniel GILLARD se font l'écho des inquiétudes de leurs collègues Lorientais quant au devenir de cette entité et au fait qu'ils vont désormais se concentrer autour d'une seule et même activité.

Le Président retourne l'argument : ces personnels sont-ils prêts à envier le sort de leurs collègues de la Roche sur Yon, où le centre va être appelé à fermer ?

Daniel GILLARD maintient que le choix du bassin de Lorient s'est fait dans l'optique d'un éventuel redéploiement des salariés pour le jour où un outil informatique permettra d'optimiser la gestion de ces flux.

Le Président le confirme, tout en précisant que cette évolution n'est peut-être pas non plus pour demain. C'est ainsi que pour le recouvrement Entreprises comme pour la plate-forme de gestion des commandes de Rennes, les commentaires de départ ont toujours été des plus alarmistes avant que ces entités se trouvent finalement confortées voire renforcées. Il s'agissait en outre de services de plus de 100 personnes quand dans le cas présent, l'équipe de Lorient ne comptera que 36 personnes. Par conséquent, même si l'objectif est effectivement de faire en sorte d'avoir une gestion simplifiée, sur une unité qui comptera plus de mille personnes cette trentaine d'agents ne sera pas de trop pour traiter de la qualité des données en plus de l'ADC Résidentiels.

Isabelle MANCEL-FLOC souhaiterait évoquer la question du devenir du pilotage/gestion et de la supervision ADC sur Lorient

Stéphane CAILLE répond que l'ensemble des personnes de l'équipe a bien vocation à intégrer l'ADC Résidentiels.

Isabelle MANCEL-FLOC en conclut que les pilotes et les superviseurs abandonneront ces fonctions d'encadrement et de suivi mais qui assurera le pilotage et la supervision des équipes d'ADC Professionnels sur Rennes ?

Stéphane CAILLE indique qu'il ne sait pas encore si cette supervision sera assurée depuis Rennes ou Cholet. Il faut voir qu'il ne s'agit là que de très peu d'agents et qui sont inclus dans les 26 personnes de l'effectif.

Le Président ajoute que l'on raisonne ici à l'échelle de sous-activités et à un degré de détail qui dépasse la présentation proprement dite, étant entendu que lorsque l'on ne se retrouve plus que devant un seul service, ce dernier est quand même capable d'assurer lui-même son pilotage.

Isabelle MANCEL-FLOC insiste : les pilotes et les superviseurs sont-ils contraints d'aller faire de l'ADC sur Lorient ou bien peuvent-ils s'orienter vers d'autres activités (grands comptes ou pilotage production par exemple) ?

Le Président répond que si ce type de demandes ne concerne que quelques personnes, il sera possible effectivement d'étudier les dossiers au cas par cas mais il n'est pas question que les 26 personnes de l'équipe abandonnent ainsi l'activité.

Pour Dominique LESEIGNEUR, c'est France Télécom qui, par sa politique, a conduit à une hiérarchisation des marchés avec au plus haut niveau les grands comptes puis les entreprises, les professionnels et enfin les résidentiels. Certains des collaborateurs dont il est question ici exercent des activités en direction des clients professionnels et à un niveau assez pointu en menant des dossiers complexes qui mélangent du PABX, de l'Internet etc. Le fait de travailler désormais pour l'ADC Résidentiels va prendre pour ces salariés toutes les allures d'une déqualification pure et simple. Ils savent en outre que l'entreprise cherche à automatiser un maximum d'opérations de gestion et que ces opérations de rationalisation sont rendues beaucoup plus faciles sur le marché des Résidentiels. L'inquiétude grandit donc très vite dans les rangs de ces collègues et si certains sauteront le pas sans grandes difficultés pour peu qu'on ne leur demande pas d'aller en front-office, d'autres sont extrêmement choqués et angoissés.

Le Président rappelle qu'avec ses 500 salariés, le site de Lorient offre un certain nombre de pistes et d'éventualités (pilotage du rétablissement, Mobicarte, AT Home, Orange Cœur etc.) pour les quelques collaborateurs qui ne souhaiteraient pas rejoindre l'ADCR. Il ne faudrait pas toutefois que cette demande d'évolution concerne l'intégralité des 26 personnes qui composent l'équipe, auquel cas le dossier serait intégralement remis en cause. Ceci étant, il sera peut-être possible de proposer les postes en ADCR à des personnes qui, de leur côté, souhaiteraient quitter l'AT Home ou Mobicarte.

Dominique LESEIGNEUR pense que pour la majorité de ces collaborateurs, le fait de passer des Professionnels aux Résidentiels ne devrait pas constituer un bouleversement majeur. La question se posera simplement pour quelques-uns et l'on retrouve ici tous les effets pervers de la politique actuelle de création de pôles hyper spécialisés. Par ailleurs, comment la QD va-t-elle être intégrée dans les ADC : va-t-on fonctionner à partir de petites équipes spécialisées ou bien l'activité sera-t-elle ventilée auprès de chacun des agents ?

Stéphane CAILLE répond qu'une partie de la QD – c'est-à-dire les anomalies « auto-produites » – devrait être répartie sur chaque agent et que le reste fera vraisemblablement l'objet d'un traitement de masse.

Le Président ajoute que la discussion est en train de s'engager ici sur un niveau très fin de granularité. L'important est déjà de trouver un système qui génère le moins possible d'anomalies, d'où l'idée de faire traiter les erreurs par la personne même qui les a engendrées.

Dominique LESEIGNEUR met l'accent sur les risques liés au management d'un tel traitement. La plupart des collègues sont désormais contraintes de travailler en masse et de saisir en un temps record des paquets de données : il ne faut dès lors pas s'étonner que des erreurs puissent subvenir. La Direction assure que sa volonté est de diminuer les travaux répétitifs mais dans les faits, c'est exactement l'inverse qui est en train de se produire. On assiste depuis plusieurs mois à une taylorisation accrue du travail, bien loin des objectifs affichés de diversification et qui provoque fatalement un plus grand nombre d'incidents.

Stéphane CAILLE reprend sa présentation. Parmi les gains attendus sur la partie réclamations, on retrouve ici une plus grande visibilité et surtout une meilleure cohérence dans le traitement des réclamations. C'est ainsi qu'une réclamation concernant une Live Box va enfin pouvoir être traitée depuis un seul et même endroit et en même temps qu'un problème sur le fixe. Le projet va également apporter une meilleure compréhension des attentes des clients par une plus grande proximité entre les réclamations et le pôle 1014 comme entre les réclamations du fixe et de Wanadoo. Enfin, la réorganisation va entraîner un renforcement des effectifs en contact avec le client pour ce qui est des Pays de Loire (et dans une moindre mesure pour Quimper s'agissant des quatre salariés du HLR ayant rejoint le 1014).

En réponse à une question de Nathalie LE HIR, le Président ajoute que la « proximité » dont il est question ici n'implique pas que le HLR et le 1014 soient appelés à fusionner

Stéphane CAILLE poursuit avec la localisation des emplois et les endroits où des personnels vont être appelés à changer d'activité. Le site le plus impacté sera celui de la Roche sur Yon, où 35 personnes se verront proposer des postes en AVSC au 1014, en agences distribution ou vers l'unité services clients des Pays de Loire. Pour la partie Professionnels, des évolutions du système d'information sont attendues pour le courant de l'année 2006 et qui permettront d'automatiser un certain nombre de fonctions. En plus du rapprochement de la qualité des données, ces injections depuis Mercure vers le SI Professionnels devraient représenter un gain de productivité de l'ordre de 29 personnes.

Isabelle MANCEL-FLOC indique que des injections ont d'ores et déjà lieu *via* Mercure mais elles ne s'appliquent que sur certains services et non sur les contrats.

Le Président le confirme : l'idée ici sera d'obtenir dès le départ des offres mieux packagées au niveau du back-office. Par ailleurs, la DR Bretagne est bien plus en avance que la DR Pays de Loire en termes de mutualisation des équipes. C'est ainsi que la DR Pays de Loire compte deux centres de 1016 quand la Bretagne n'en a plus qu'un seul, que l'ADCR y est beaucoup plus éparpillée etc. Peut-être y a-t-il donc du côté de la DR Pays de Loire la volonté de faire un site unique en GTC, ce que la Bretagne a déjà fait sur Guingamp.

Guy JOURDEN en doute fortement.

Stéphane CAILLE rappelle par ailleurs que Rennes et Cholet sont les sites cibles pour assurer l'ensemble de l'activité pour la partie Professionnels avec un renforcement des équipes de 20 personnes sur Rennes et 5 personnes sur Cholet afin d'atteindre le dimensionnement qui figure dans les tableaux à suivre.

Isabelle MANCEL-FLOC s'enquiert de la façon dont seront menés les appels à candidatures.

Le Président répond qu'il sera proposé en priorité au personnel des réclamations de Rennes de rejoindre ce service ou le 1016. Des appels à candidatures seront ensuite ouverts sur le bassin de Rennes.

Jacques FEREOLE cite le cas des 8 personnes en Pro Actif et des 4 au Courrier sur le site de Rennes : que vont-elles devenir ?

Le Président rappelle que pour le Pro Actif, l'activité est étroitement liée au 1016. Le Pro Actif pourra également continuer à mener des micro-campagnes en cas de baisse de l'activité mais le schéma directeur ne prévoit pas de plate-formes spécifique nationale. Quant à l'envoi du courrier, il est question depuis déjà un certain nombre d'années d'une reprise par les UFR des courriers Cristal mais rien ne dit que cette évolution sera un jour mise en place. Le fait est que le support papier est amené à être de moins en moins utilisé et que la gestion du courrier devra s'adapter en conséquence. Malgré Qualimail ou une utilisation de plus en plus forte de l'Espace Clients, il faut dire que France Télécom est encore très en retard vis-à-vis de ses concurrents pour tout ce qui touche à ces modes de communications et de relations électroniques.

Dominique LESEIGNEUR souhaiterait que les cas des quatre personnes du Courrier soient regardés avec une attention toute particulière car certains se trouvent dans des situations difficiles.

Le Président acquiesce.

Jean-Pierre CREUX pense qu'un dossier comme celui-là pourrait faire l'objet d'un travail en commun de la part des Commissions Economiques des CE des deux DR pour bien étudier le projet, donner un avis pertinent voire émettre un certain nombre de propositions d'amélioration. Le CE pourrait donc dès aujourd'hui prendre une résolution par laquelle il mandaterait les deux Commissions Economiques.

Le Président répond qu'une résolution de ce type a déjà été votée en décembre dernier pour ce qui est de la DR Bretagne, un mandat ayant été donné à la Commission Economique pour conduire une étude sur ce dossier. Rien n'empêche toutefois le Président de la Commission de se rapprocher de son homologue Ligérien.

Bernard ELIOT informe à cet égard que le CE de la DR Bretagne entretient des contacts réguliers avec le CE de la DR Pays de Loire. Les deux Bureaux doivent notamment se rencontrer le 23 février prochain mais il sera possible effectivement d'échanger avec eux plus en amont.

Jean-Pierre CREUX souhaiterait que quelques membres des différentes Commissions Economiques puissent se joindre à ces rencontres inter-Bureaux.

Bernard ELIOT précise que dans le cas du CE de la DR Pays de Loire, le Président de la Commission Economique n'est autre que le Secrétaire du CE lui-même. Pour ce qui est du CE de la DR Bretagne, le Président de la Commission Economique est, bien sûr, le bienvenu, l'idée étant simplement d'éviter de faire une réunion d'une vingtaine de personnes.

Daniel GILLARD demande si les documents fournis sont les mêmes pour les deux DR

Le Président répond par l'affirmative.

Daniel GILLARD fait état de remontées selon lesquelles les éléments seraient plus clairs côté Pays de Loire.

Le Président s'en étonne : les documents sont absolument identiques.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle que le passage du Pro Actif au 1016 pose de graves difficultés pour un certain nombre de personnels concernés, notamment pour ce qui est des changements d'horaires. Leurs responsables hiérarchiques semblent également faire preuve d'une trop grande intransigeance quand il faudrait apporter davantage de soutien à ces salariés mis en difficultés à la suite de changements qui sont intervenus indépendamment de leur volonté.

Le Président prend bonne note de cette remarque, qui fera l'objet d'un débriefing avec la DRH et les managers concernés.

Stéphane CAILLE poursuit sa présentation des impacts du projet. Les 17 personnes des réclamations de Nantes se verront proposer des postes en AVSC au 1014, au 1014 Conservation et en Pro Actif, des postes étant également ouverts à l'ADV sur la direction des grands comptes. Quant aux 18 personnes des réclamations de Rennes, elles se verront prioritairement proposer des postes vers le 1016 (4 postes) et l'ADC (20 postes).

En termes de métiers, un accompagnement en formation sera organisé pour intégrer l'ensemble des salariés dans leurs nouveaux postes. Les managers exploreront avec chacun des salariés les besoins de formations nécessaires vis-à-vis de leur nouveau poste et en fonction de leur activité d'origine. Un programme de formation et de tutorat pourra alors être défini afin d'accompagner chacune des personnes.

Plus spécifiquement, les salariés de l'ADC de la Roche sur Yon bénéficieront d'un accompagnement individualisé pour leur permettre d'évoluer vers les métiers de la vente. Cet accompagnement pourra prendre la forme d'un plan de montée en compétence qui sera mis en œuvre de façon personnalisée et en fonction des capacités initiales de chacun. Pour Rennes, les opérations de gestion courante seront orientées en priorité à Rennes de manière à faciliter la montée en compétence des salariés intégrant l'activité. Là encore, un plan de montée en compétence spécifique sera mis en œuvre pour toutes les personnes qui intégreront l'ADC avec un premier travail sur la partie courante de l'administration commerciale Professionnels puis une formation aux cas les plus complexes en fonction des différents pôles de compétences.

Fabrice JOLYS prend le cas où aucun des salariés des réclamations ne serait pas candidat sur les postes ouverts au 1016 : la Direction peut-elle dès lors s'engager sur le fait qu'il n'y aura pas de mutations d'office ?

Le Président rappelle qu'à l'heure actuelle, la Direction propose plus de postes à l'ADC qu'il n'y a de personnes aux réclamations.

Fabrice JOLYS explique que de leur côté, beaucoup de salariés du Pro Actif auraient préféré, eux, migrer vers l'ADC plutôt que vers le 1016.

Le Président indique que des ajustements seront toujours possibles tant qu'ils n'opéreront qu'à la marge.

Stéphane CAILLE continue avec les impacts du projet pour les salariés de Lorient, pour lesquels la même démarche individuelle de montée en compétence sera adoptée en fonction du niveau de départ de chacune des personnes. S'agissant des salariés de Cholet, les personnes qui sont actuellement sur l'ADC Professionnels disposent déjà d'un certain nombre de compétences qui vont leur permettre de renforcer l'activité de pilotage des affaires les plus complexes. Les gestionnaires de l'ADC Résidentiels et de la Qualité des Données actuellement basés sur Cholet bénéficieront d'un plan de montée en compétence spécifique qui sera bâti, lui aussi, en tenant compte de la situation de départ de chacun des collaborateurs. Il en sera de même pour les salariés de la HLR de Quimper qui traitaient déjà

des réclamations Wanadoo. Ils profiteront également de la présence de tous les soutiens du 1014, qui pourront leur apporter des éléments importants en matière de traitement des réclamations.

Martine GUENEUGUES rappelle que parmi ces collaborateurs figurent des techniciens qui n'ont jamais traité de questions liées au fixe : quelle durée a-t-on prévu pour leur temps de formation ?

Stéphane CAILLE estime que les besoins en temps de formation pourront être très variables d'un collaborateur à l'autre.

Le Président ajoute que l'univers du fixe est quand même plus ou moins connu de chacun des salariés, sachant en outre qu'une partie des réclamations concerne le monde technique.

Isabelle MANCEL-FLOC souhaiterait que ces évolutions et ces compétences spécifiques soient correctement quantifiées, c'est-à-dire qu'au-delà de ces termes qui sont tous très généraux, on puisse retrouver derrière un plan de formation bien précis pour *telle* personne ayant *tel* profil. Les phrases qui figurent au document sont tellement évasives qu'elles laissent quelques craintes quant au fait que les salariés pourront réellement suivre les bonnes formations en temps et en heure.

Le Président admet que si les intentions sont ici clairement exprimées, elles ne sont pas pour autant explicitement quantifiées. De la même façon, quand il avait été question de l'évolution de Mobicarte vers Orange Cœur, Nicolas VATELOT était venu présenter le process Orange avant que le modèle soit ensuite précisé et soit désormais dans sa phase d'action. L'idée ici est exactement la même avec des intentions exprimées au travers du document, des précisions qui seront apportées suite aux demandes du CE et enfin l'action proprement dite. L'intérêt est bien en tout cas que les salariés maîtrisent les outils liés à leur activité et une évolution a quand même eu lieu dans l'accompagnement de ces changements d'activité par des actions de formations correspondantes mais qui restent donc à affiner pour ce qui est de ce dossier en particulier.

Isabelle MANCEL-FLOC ajoute que le lieu de formation interviendra également en ligne de compte, l'école de formation étant amenée à s'installer sur Quimper.

Stéphane CAILLE répond que ce n'est pas parce que l'école sera à Quimper que l'ensemble de toutes les formations en salle de toute la région Bretagne s'y dérouleront obligatoirement.

Le Président précise qu'il n'est pas non plus le seul décideur dans cette affaire car il s'agit là de projets qui sont pilotés au plan national. Il convenait ensuite de trouver des locaux au niveau local puis de tenir compte des différents parcours professionnels mais tous ces éléments seront présentés un jour en CE.

Stéphane CAILLE propose d'évoquer à présent les questions liées aux conditions de travail. Le présent dossier n'implique de fait pas d'évolution des conditions de travail au sein des AVSC pour les personnels impactés par ces activités. Il ne prévoit pas non plus de modifications d'horaires pour les salariés continuant d'exercer leur activité à l'ADC. Quant aux salariés actuellement en HLR, leur amplitude horaire reste inchangée. En revanche, les salariés qui seront redéployés vers le 1014 ou le Pro Actif appliqueront, bien évidemment, les horaires en vigueur dans chacun de ces services. Enfin, les personnes qui peuvent y prétendre continueront de bénéficier du Plan Vendeurs.

Guy JOURDEN ne pense pas que l'on puisse réduire les conditions de travail aux seuls horaires quand les évolutions qui sont proposées ici impliquent des changements de métiers, de nouveaux outils etc. Le document part en outre du postulat que les conditions de travail sont inchangées mais il appartient bien au CHSCT de répondre à cette question. En tous les cas, Guy JOURDEN propose le vote de la résolution suivante :

*« Le CE de la DR Bretagne souhaite, dans le cadre de la mise en place de l'AC Home par la fusion des AVSC de la maille Ouest Atlantique, avoir un avis circonstancié du CHSCT de l'AVSC sur les répercussions du projet sur les conditions de travail (horaires, contenu du travail, changement de métier, mobilité, management) ».*

Le Président invite le CE à se prononcer sur cette proposition.

*La résolution est adoptée à l'unanimité.*

Pour revenir au projet d'évolution du back-office, Fabrice JOLYS demande quand seront présentés les impacts sur l'encadrement.

Le Président répond lorsque la question n'est pas évoquée, c'est que l'encadrement suit l'équipe concernée sachant que dans la configuration générale du projet, les impacts sur l'encadrement sont essentiellement liés aux métiers transverses. Quant aux ratios de postes de RE, ce sont à peu près partout les mêmes.

Jean-Pierre CREUX rappelle que les postes de responsables d'équipe dépendent quand même grandement de l'activité. Le management a beau être un métier transverse, il n'en reste pas moins très dommageable de déconnecter les deux aspects et de les présenter à part.

Le Président répète que les postes de management spécifiquement concernés par le projet se retrouvent essentiellement parmi l'état-major. Quant aux postes de chefs d'équipes, ils ont vocation à suivre les personnes qu'ils encadrent.

S'agissant ensuite du volet IRP de la présentation de ce jour, le document renvoie la question à un « cadre national » qu'il convient par conséquent de décrire si l'on veut en comprendre la déclinaison au plan local. C'est ainsi que ce cadre national conduira à organiser des élections, tout en précisant que ces éléments ne concernent pas l'AVSC. Ces élections auront donc lieu à l'AT Home et au Centre Orange et vont être définies dans le cadre d'une négociation locale menée au niveau des unités concernées, qui éliront leurs représentants du personnel (DP), lesquels éliront à leur tour avec les élus du CE les représentants aux CHSCT des nouvelles unités.

Sylvie LE NIR ajoute que les effectifs HLR et HLE qui sont amenés à se rendre à l'AVSC sont rattachés à l'établissement DP de l'AVSC de Quimper. Quant à la question des élus, les RH préfèrent attendre d'avoir des éléments plus précis pour apporter une réponse détaillée.

Daniel GILLARD s'enquiert de la durée pour laquelle les délégués du personnel seront élus.

Sylvie LE NIR avoue avoir pour l'instant des informations assez contradictoires puisque aux dernières nouvelles, ces DP seraient élus jusqu'aux prochaines élections générales de 2007 quand il avait été question dans un premier temps que leur mandat courre sur quatre ans.

Dominique LESEIGNEUR demande si une date prévisionnelle a été fixée pour ces prochaines élections au CCO et à l'AT Home.

Sylvie LE NIR répond que la consigne est que tout soit bouclé avant l'été mais aucun calendrier n'est encore fixé à ce jour.

Le Président rappelle qu'une des premières choses à faire sera de négocier les protocoles électoraux correspondants. L'urgence est donc que les différentes organisations syndicales comment à désigner des DS pour ces unités de façon à ce que les négociations commencent le plus rapidement possible.

Jean-Pierre CREUX pense qu'un problème va bien finir par se poser sur le nombre de délégués syndicaux à l'UAT.

Jacques FEREOLE ajoute que dans le cas présent, on se retrouvera avec un seul DS pour quatre DR.

Le Président le confirme et ajoute qu'il y aura un CHSCT par unité.

Fabrice JOLYS considère que tout cela se fera au détriment de la sécurité des personnels concernés.

Le Président rétorque que les effectifs de l'AT Home sont moins nombreux que ceux de l'URR. Il s'agit en outre de personnels essentiellement sédentaires et travaillant dans des bureaux.

Guy JOURDEN signale que l'AT Home couvre désormais plusieurs DR : pourquoi la désignation du DS incomberait-elle aux organisations syndicales de la DR Bretagne ?

Le Président répond que rien n'empêche la désignation d'un délégué issu d'une autre DR. L'important est que tout cela puisse aller assez vite afin que les DUO puissent discuter le plus rapidement possible du protocole avec les DS qui auront été choisis.

Guy JOURDEN maintient que le même courrier doit être envoyé aux quatre unions régionales.

S'agissant des modalités d'organisation des élections, Sylvie LE NIR annonce que c'est toujours l'accord IRP du 13 juillet 2004 qui prévaudra.

Pour revenir à la présentation, Thierry LE PAIH pense qu'il faudra avertir assez rapidement les collègues de leur temps de formation et du lieu des sessions car dans l'attente du projet Travel, France Télécom est malheureusement l'une des seules entreprises à demander à ses salariés de faire l'avance des frais d'hébergement et de restauration pour le repas du soir.

Daniel GILLARD ajoute que les personnes sont parfois conduites à avancer des frais considérables pour n'être remboursé que le mois d'après.

Le Président rappelle qu'un grand nombre de sessions auront lieu sur Quimper, c'est-à-dire justement à proximité du lieu de résidence des salariés concernés. Quant au projet Travel, il va effectivement permettre très prochainement de décorrélérer le versement de la paie des remboursements des frais de mission.

Dominique LESEIGNEUR explique que les pratiques sont apparemment très différentes d'un service à l'autre. Si dans certains endroits, tous les frais sont pris en charge dès le départ par l'entreprise, pour d'autres en revanche ce mode de fonctionnement n'est pas encore entré dans les mœurs.

Le Président indique qu'il regardera tous ces éléments d'un peu plus près, tant il est vrai qu'il n'est pas question d'opérer quelque discrimination que ce soit sur un sujet comme celui-là.

Jean-Pierre CREUX signale à cet effet que les commandes de billets de train *via* Carlson sont loin d'être efficaces.

Le Président propose de poursuivre la présentation avec le calendrier prévisionnel. Ce projet est donc présenté le même jour dans les deux CE concernés pour une date effective de mise en œuvre espérée sur le début de l'année 2006. Ces éléments sont toutefois tributaires d'autres DR puis des différents programmes de formation mais la date prévue pour la clôture du projet a été fixée à septembre 2006. Le CE a pu poser aujourd'hui un certain nombre de questions et si la Direction a répondu directement à certaines, des éléments complémentaires pourront être apportés par écrit et annexés au prochain PV. La question sera également réinscrite à l'ordre du jour du CE de février afin de répondre aux questions complémentaires et notamment pour tout ce qui touche aux plans de formation.

## **6.2 Réponses aux questions des membres du CE.**

Le Président invite les membres du CE à profiter de la présence de Stéphane CAILLET pour obtenir des informations détaillées sur le volet SCF du projet de réorganisation du back-office.

Guy JOURDEN se souvient que Patrick LE GAC avait évoqué le cas de certaines personnes qui connaissent des problèmes auditifs et qui auront toutes les difficultés à travailler en front-office.

Stéphane CAILLET répond que ces personnes-là seront affectées à des activités de back-office qui existent aujourd'hui au sein du SCF et qui sont appelées à y subsister.

Nathalie LE HIR fait état d'informations selon lesquelles les flux en provenance de Loire-Atlantique seraient séparés des flux de Bretagne au niveau du SI, c'est-à-dire que les deux flux seraient traités par des équipes distinctes.

Stéphane CAILLET explique que l'éventualité d'une séparation totale avait effectivement été envisagée mais elle aurait généré des problèmes de planification et de réponse tout en nécessitant un nombre plus important de personnes. La solution retenue a été d'intégrer les flux de 1016 et de recouvrement, les services étant de fait appelés à composer avec les SI de deux régions mais sur seulement deux ou trois applications.

Le Président ajoute que le souhait à terme est bien que les appels soient traités de manière homogène et indifférenciée entre les deux DR. Il s'agit pour cela d'harmoniser les pratiques pour parvenir à une seule et même méthode de travail et à des flux parfaitement indifférenciés. Le personnel y trouvera en outre une plus grande souplesse dans l'organisation du travail.

Joël BARBU pense que tous ces projets mériteraient que l'on en fasse une synthèse globale. On s'aperçoit notamment qu'un certain nombre de cadres supérieurs, notamment à l'AVSC, ont anticipé les évolutions proposées et il faudrait avoir un état un peu plus détaillé de la situation pour les cadres des fonctions transverses.

Le Président répète que c'est principalement au sein de ces fonctions que l'on a pu trouver des cas de doublons entre cadres. Un travail est fait à l'heure actuelle pour essayer d'appréhender à quoi ressemblera l'état-major de la future AVSC mais aucune décision structurante n'a encore été prise. Il est également très difficile de demander à un cadre de

patienter six à huit mois s'il trouve entre temps d'autres pistes de travail. Il s'agit donc de composer avec la certitude d'une prochaine fusion des AVSC et la nécessité d'avoir un état-major unique, dont la localisation n'a pas encore été définie. Dans l'attente de ces décisions, les deux AVSC continuent à travailler dans le cadre des budgets et missions qui sont les leurs.

Fabrice JOLYS indique que l'on demande déjà aujourd'hui à des responsables d'équipes de quitter l'AVSC.

Le Président doute fortement de la véracité de cette information. Dans le cas présent, peut-être aura-t-on déformé une situation où un responsable aura demandé à l'un de ses collaborateurs s'il ne serait pas contre le fait de rejoindre un autre service (ce qui est quand même assez différent que de demander à quelqu'un de partir). Quoi qu'il en soit, ces éléments seront vérifiés.

### **Point 7 – Poursuite du processus d'information/consultation sur l'AC Home Résidentiels : volet intégration (1014,114) ; réponses aux questions des membres du CE.**

Le Président rappelle que ce point fait suite à la présentation qui avait été faite les 13 et 20 décembre derniers du projet d'intégration 1014/114 et du projet C<sup>2</sup>. Les élus sont donc invités à poser toutes les questions complémentaires qu'ils jugeraient utile de formuler au-delà de celles qui ont déjà été adressées par écrit.

Constatant qu'il n'y a pas de demandes de questions complémentaires, le Président propose de passer au point suivant de l'ordre du jour.

### **Point 8 – Suivi des travaux des commissions :**

#### **8.1 Commission Economique : rapport sur les visites des centres d'appels.**

Dominique LESEIGNEUR indique que parmi les documents qui ont été remis aux membres du CE figure le rapport proprement dit ainsi que quatre comptes rendus locaux de visites. Le compte rendu de la cinquième et dernière visite interviendra un peu plus tard et viendra compléter l'ensemble de la documentation. Du point de vue de l'accueil par les salariés comme par l'encadrement, on peut dire que les cinq visites se sont plutôt bien passées et sans que la Commission ait eu à connaître les petites « tracasseries » qu'elle avait rencontrées lors de sa première enquête de juillet.

Il convient toutefois de souligner que dans cette affaire, la Commission Economique – qui est quand même l'une des commissions pivot pour le travail du CE – a dû composer avec des moyens matériels ou horaires quasi inexistantes. Pour remplir leur mission (déplacement, visites, réunions, rédaction des comptes rendus etc.) plusieurs membres de la Commission ont été obligés d'utiliser des crédits de temps qui devraient normalement servir à d'autres sujets. Il faut donc souhaiter que le Président du CE tienne compte de cette remarque s'agissant des travaux à venir pour laquelle la Commission a d'ores et déjà été mandatée.

Sur le contenu ensuite, les différentes visites ont tout d'abord permis de mettre en lumière l'importance du thème de la précarité. Sans reprendre les chiffres qui figurent au document et qui constituent des relevés à l'instant *t* où la Commission s'est rendue dans les services (*idem* d'ailleurs pour certains organigrammes), la coexistence de plusieurs statuts plus ou moins précaires dans une même entreprise de la taille de France Télécom rend aujourd'hui

indispensable l'élaboration d'un état statistique précis de l'ensemble du recours à l'intérim, ne serait-ce qu'au niveau de la DR Bretagne. La Commission a pu en tout cas constater une progression rapide de l'utilisation du travail intérimaire dans les centres d'appels, certains plateaux étant entièrement constitués de salariés intérimaires.

Cet état de fait pose des questions, notamment sur la façon dont les délégués du personnel des sites concernés seraient en mesure de faire leur travail de vérification et de rencontre auprès de ces salariés. Ces derniers doivent le plus souvent composer avec des horaires atypiques (horaires tardifs ou décalés, travail le week-end etc.) et se trouvent plus généralement « pressurés » par l'entreprise. Certains font même l'objet d'un management spécifique avec des chefs d'équipe qui n'ont sous leur coupe que des salariés à statut précaire. Or un tel fonctionnement ne paraît pas satisfaisant du point de vue de l'homogénéisation des conditions de travail ou des rémunérations dans l'entreprise. Par ailleurs, les annonces gouvernementales sur les contrats première embauche, le contrat nouvelle embauche de l'été dernier ou le récent contrat seniors préoccupent énormément le monde du travail en général et les salariés de FT en particulier, que ce soit pour eux-mêmes, leurs collègues ou leurs enfants.

S'agissant ensuite des horaires et congés, la Commission a constaté qu'ici comme ailleurs, les collègues des centres d'appels se montraient franchement hostiles à une nouvelle tentative d'aggravation de la flexibilité des horaires de travail. Ils sont également confrontés à la volonté de la Direction de banaliser le travail du samedi et les horaires tardifs. Les entretiens ont également permis de mettre en lumière les difficultés que rencontraient les agents pour prendre librement leurs congés annuels dans certains centres. Le 1016 a notamment été récemment le théâtre d'un conflit sur la programmation des congés d'été. Or cette question des temps de repos et de récupération est rendue d'autant plus forte que le travail des centres d'appel est par essence assez stressant.

Pour les conditions de travail prises au sens plus large du terme (aménagement des locaux, sécurité etc.), les membres de la Commission ont été particulièrement surpris des disparités très importantes qui peuvent exister d'un centre ou d'un site à l'autre. Dans beaucoup d'endroits, les salariés ont à souffrir d'une exposition régulière au bruit, certains se plaignant du manque de fiabilité des moyens médicaux de contrôle mis à disposition pendant les tests audiométriques. On s'aperçoit également que c'est dans des services comme le 12/712 ou le SAFT dit « fixe » – c'est-à-dire autant d'équipes où les salariés se sentent aujourd'hui en sursis – que les plaintes sont les plus nombreuses quant aux conditions matérielles de travail.

Enfin, là où l'on a eu tendance par le passé à négliger les questions d'hygiène et de sécurité dans les centres d'appels pour ne se concentrer que sur les activités industrielles ou de plein air, il apparaît que ces métiers développent des pathologies spécifiques, une souffrance particulière au travail qui s'est développée et dont les salariés commencent à parler. Avec les nouvelles prérogatives qui sont les leurs, les CHSCT auront donc tout un travail d'expertise et d'enquête à mener, sachant que le secteur n'a fait l'objet que de très peu d'études épidémiologiques et que la médecine du travail s'est longtemps désintéressée du sujet. Il y aurait pourtant là tout un travail de prévention et de contrôle vis-à-vis de cette nouvelle pénibilité.

Les questions liées à la formation et aux changements de métiers ont déjà été largement abordées, notamment au travers des interventions de la Commission Formation Professionnelle. On retrouve cependant ici la problématique des services dits « archaïques » (ou dont on voudrait faire croire qu'ils le sont) comme les renseignements téléphoniques, où il est de plus en plus souvent demandé aux personnes de se former avec des outils informatiques dont l'entreprise a tendance à considérer un peu trop vite que tout le monde les maîtrise ou y a accès. Or tel n'est pas toujours le cas et dans certains services (et là

encore, comme par hasard, aux renseignements téléphoniques) il faut prendre son tour pour accéder à l'Intranet. Les centres d'appels sont pourtant supposés être à la pointe du progrès technologique si l'on en croit les discours officiels mais les choses en vont tout autrement dans la réalité.

Un autre aspect très important concerne la surveillance individuelle et collective des salariés. La question avait déjà été évoquée à l'occasion du rapport sur le 1014. Une étude a pu être menée ici sur des services plus diversifiés (1014, 1016, renseignements, SAFT etc.) et il apparaît que partout, les salariés ont le sentiment de faire l'objet d'une surveillance constante entre la vigie, les cellules de supervisions ou leurs managers immédiats. La question est devenue centrale car ce mode de fonctionnement s'est généralisé à une vitesse assez inouïe au sein de l'entreprise en général et dans les centres d'appels en particulier.

On retrouve là la discussion qui avait été menée en CE sur les écoutes et qui figure ici sous la rubrique « sujets de débats prioritaires ». Le CCE doit normalement être saisi de cette question mais quoi qu'il en soit, le CE réitère sa demande pour que soit opéré un gel de toutes ces activités d'écoute. Le rapport indique bien que ces pratiques se font dans le désordre le plus complet et avec d'énormes variétés de situation, aussi bien du point de vue des salariés que de celui des abonnés, de la hiérarchie ou encore de la façon dont sont menés les débriefings de ces écoutes.

La Commission pointe en outre l'existence d'un document qui lui paraît du plus haut intérêt (« *Expertise sur les écoutes téléphoniques de France Télécom* ») qui a été réalisé sous l'égide du CE de la DR Nord/Pas de Calais et dont un exemplaire va être remis ce jour au Président du CE de la DR Bretagne. A partir d'un certain nombre de constats, ce document contient notamment une série de recommandations assez précises sur ce que France Télécom devrait faire rapidement pour se mettre en conformité avec le droit du travail et les prescriptions de la CNIL comme de l'Inspection du travail.

Le fait est que les écoutes continuent à proliférer de manière anarchique, incontrôlée et sans le moindre encadrement de l'entreprise au niveau régional ou national. La première des préconisations serait donc de faire stopper toutes ces pratiques et de tout mettre à plat avant éventuellement de les reprendre mais sous une forme bien plus réglementée.

D'autres pratiques semblent pour le moins inquiétantes et notamment celles que l'on dénomme d'« animation commerciale », où les plateaux se trouvent soumis de manière incessante à toutes sortes de challenges sous n'importe quel prétexte. Ces animations sont l'occasion de demander au personnel de se déguiser voire de se travestir et alors même que les personnels en question n'ont avec leurs clients qu'un contact téléphonique. On sait qu'Orange a été la première des entités à promouvoir ce genre de pratiques (qui se rapprochent à plus d'un titre des « bizutages » d'antan) mais il semble bien que le mouvement se soit généralisé, sans que l'on se soit soucié de l'utilité ou tout au moins de la faisabilité de la mise en œuvre de telles pratiques au sein des autres entités de France Télécom. Quoi qu'il en soit, la Commission souhaite rappeler l'existence d'un droit de retrait vis-à-vis de ce genre de demandes, dont elle ne voit ni l'intérêt professionnel ni les avantages en termes de rendement immédiat. Tout cela n'est pas la résultante de quelques « dérapages » mais semble bien être le fruit d'une volonté qui émane du plus haut niveau et vise apparemment à « formater » et « standardiser » les agents.

Par ailleurs, parmi les collègues auxquels il est demandé de se reconvertir, il convient de souligner la situation particulièrement dramatique de tous ceux qui sont jugés « inemployables » selon ces fameux critères « d'employabilité » qui se sont généralisés au sein de l'entreprise.

Enfin, la Commission souhaiterait que ce rapport et les comptes rendus de visites qui y sont joints puissent être retravaillés pour figurer sous forme d'une petite brochure qui pourrait être utilement distribuée aux salariés et aux chefs de service auxquels les membres de la Commission ont rendu visite.

Le Président indique en premier lieu qu'un certain nombre de points évoqués ici ont déjà fait l'objet d'un débat lors de précédents CE. Pour les écoutes par exemple, le Président annonce qu'il a alerté les instances nationales. Quant à la question de la précarité de l'emploi, elle a été l'occasion d'une longue discussion ce matin. Le Président s'inscrit également en faux contre le passage sur les services prétendument « archaïques » et que l'entreprise (selon les dires du rapport) serait en train de délaisser. La preuve en est d'ailleurs que les locaux du 1014 ont été complètement remis à neuf sur Créac'h Gwen et sur d'autres plateaux. Il n'y a pas en tout cas de volonté de pénaliser certains sites ou certaines équipes mais les moyens ne sont pas non plus illimités.

Guy JOURDEN pense toutefois que les agents du 12/712 de Quimper seront d'accord avec les termes du rapport.

Le Président répète qu'ils seront peut-être accueillis bientôt sur Creac'h Gwen. Par parenthèse, il avait été question il y a deux ans d'abandonner ce site et le Président assure qu'il était lui-même intervenu pour le conserver. Maintenant que des travaux y ont été faits, il va être possible d'envisager différemment l'avenir du PSDI de Quimper.

Sur les challenges ensuite, loin de la caricature qui vient d'en être faite, il s'agit là d'animations nationales qui apportent le plus souvent un surcroît de motivation aux salariés. Bien sûr il ne faudrait pas que ces manifestations se banalisent car elles perdraient dès lors leur caractère exceptionnel mais quoi qu'il en soit, l'idée n'est certainement pas de ridiculiser les agents. Ces challenges permettent aux salariés de mieux s'approprier les produits mis en avant et certains collaborateurs y trouvent même l'occasion de gagner un voyage. Ce mode de management apparaît donc plutôt profitable s'il conserve sa vocation épisodique.

Pour le reste, ce rapport est apparemment le fruit d'investigations assez poussées. Certains des éléments mentionnés ici viendront certainement appuyer un certain nombre de plans pour 2006 et en particulier sur les conditions de travail. Il faudrait simplement nuancer certains propos outranciers voire caricaturaux.

Joël BARBU pense que ce document reflète assez bien la perception qu'a le personnel de son milieu professionnel, ces questions se trouvant d'ailleurs le plus souvent traduites dans les débats du CE. La Commission a en outre découvert que les pratiques managériales pouvaient être très différentes d'un site à l'autre voire d'une équipe à l'autre dans un même endroit.

Pour le Président, cette dernière remarque prouve bien que ces méthodes ne sont pas le fruit d'une politique délibérée exprimée par le DR.

Guy JOURDEN considère, lui aussi, que le rapport répercute assez fidèlement le ressenti des agents. La Commission ne pouvait pas non plus faire comme si la situation avait été idyllique au 12/712 de Quimper mais elle a également souligné les efforts qui ont été faits sur Guingamp. Le fait est que la situation du 12/712 est apparue réellement dramatique avec des locaux délabrés et des pratiques inadmissibles. La hiérarchie impose ainsi aux agents de prendre sur leur temps de pause pour consulter Anoo, qui n'est disponible que sur un seul poste etc.

Le Président maintient que ce rapport pêche parfois par exagération et utilise des termes (« angoisse », « panique » etc.) qui ont peut-être été prononcés mais qui ont également pu être suscités par le contexte de l'entretien. Il faudra toutefois voir si des améliorations ne sont pas possibles pour les secteurs où la situation décrite est la plus dramatique. Pour le 712 de Quimper, on pourra éventuellement accélérer le déménagement vers Creac'h Gwen et pour l'équipe de Pontivy, le problème ne devrait pas être trop difficile à résoudre. Le document fera également l'objet d'un débriefing avec les managers concernés.

Thierry LE PAIH souhaiterait que la Direction fasse au moins en sorte que la pratique des écoutes s'interrompe immédiatement. Ces écoutes font l'objet de très nombreuses dérives et sont vécues par les salariés comme une véritable agression.

Le Président répète que cette question est désormais entre les mains du CCE.

Thierry LE PAIH considère que cette démarche nationale pourrait aussi ne pas aboutir. La DR Bretagne pourrait dès lors prendre un certain nombre de mesures au niveau local pour faire cesser ces écoutes.

Le Président s'y refuse : la DR Bretagne respectera les consignes nationales.

Jean-Pierre CREUX rappelle que des pratiques excessives ont déjà été signalées sur la DR Bretagne. Il faudrait donc déjà régler ce problème sans s'occuper de ce que décidera le CCE.

Le Président répond que cette question a été abordée avec le management.

Jean-Pierre CREUX regrette que ces discussions n'aient donné lieu à aucun changement sur le terrain. Par ailleurs, sur la question des bâtiments et du déménagement du 12/712 de Quimper vers Créac'h Gwen, il ne faudrait pas « déshabiller Pierre pour habiller Paul », c'est-à-dire qu'il faudra éviter qu'une équipe (en l'occurrence celle de Jean-Pierre CREUX) fasse les frais de ces changements.

Le Président assure que l'UICB quittera, elle aussi, ses préfabriqués pour se rendre à Créac'h Gwen.

Claude ROGER souhaiterait intervenir à son tour sur la question des écoutes. Ses responsables d'équipes ont indiqué notamment que les salariés n'avaient plus besoin d'être prévenus et que les écoutes pouvaient avoir lieu à n'importe quel moment. Les agents du 712 de Rennes doivent également demander la permission à leur responsable avant d'aller consulter Anoo, l'accès étant limité à un quart d'heure par semaine et par personne. Enfin, il a effectivement été reproché aux opératrices de ne pas adopter une voix assez sensuelle, souriante et chaleureuse.

Le Président ne pense pas que les choses aient été dites de cette façon mais ce témoignage pourra toutefois être rapporté à Nicolas VATELOT.

Dominique LESEIGNEUR ne trouve pas que ce rapport ait versé dans la caricature. Par définition, la Commission a été appelée à faire un travail critique quand de son côté, la Direction sait très bien s'occuper de tout ce qui relève de l'apologie. Les élus ont pour vocation de relever les contradictions et surtout les dangers des projets qui sont mis en place. Quant aux écoutes, il est franchement dommage que la Direction ne prenne pas au sérieux les alertes qui lui sont adressées. Certains centres n'hésitent plus à agir illégalement et à ne pas prévenir les agents quand ils sont sous écoute. Au-delà donc du recours au CCE, la DR Bretagne doit absolument prononcer un gel des écoutes pour faire cesser toutes

ces pratiques inadmissibles. Par ailleurs, la Direction n'a pas apporté de réponse sur les moyens alloués à la Commission Economique.

Le Président se demande si le temps n'est pas venu de fonctionner suivant les dossiers comme cela a été le cas avec la Commission ASC ou le CHSCT plutôt que de définir à l'avance un montant d'heures qui ne correspondront pas nécessairement aux besoins. L'essentiel dans ce genre d'affaires est d'agir avec pragmatisme. De la même façon, ce rapport pourra certainement servir de point d'appui dans les discussions avec les managers et pour les décisions à venir, même si encore une fois, certaines descriptions ont manifestement été exagérées.

Dominique LESEIGNEUR rappelle qu'une des demandes portait sur un recensement détaillé du nombre d'intérimaires.

Le Président assure avoir pris bonne note de cette demande.

Sur les écoutes, Bernard ELIOT invite le Président à bien lire le rapport d'expertise commandé par le CE de la DR Nord-Pas de Calais, qui comporte notamment un rappel des règles en vigueur en la matière. Par ailleurs, il faudra effectivement que le rapport de la commission soit repris sous forme d'une brochure distribuée aux salariés. Le fait est que certains ont cru que la démarche du CE s'apparentait à un audit de plus. Le document est surtout la marque d'une parole libérée de la part de ces personnels et ces derniers seront certainement assez contents de voir que leurs réflexions auront été portées par écrit.

Toujours sur la brochure, le Bureau du CE a eu l'occasion de recevoir une association nommée « Un autre monde » qui regroupe un certain nombre d'« entreprises adaptées » (nouvelle appellation des anciens ateliers protégés). Le CE a donc passé commande de toute une série de travaux d'imprimerie ainsi que d'un logo et il sera très certainement possible de s'adresser à cette structure pour la fabrication de la brochure. Le contrat passé avec cette association va permettre la création d'un demi-emploi sur trois ans pour une personne handicapée qui évoluera ici dans une entreprise « normale ».

A toutes fins utiles, le Président invite le CE à ne pas choisir un logo trop marqué géographiquement.

Dominique LESEIGNEUR annonce enfin que suite au mandat qui lui a été donné au CE de décembre, la Commission Economique commencera ses visites à partir de la semaine prochaine. Il est à noter que la hiérarchie de l'AVSC a bien été prévenue de ces visites.

Isabelle MANCEL-FLOC rappelle la demande qui avait été faite d'une uniformisation des pratiques s'agissant de la saisie des formations sur la DR.

## **8.2 - Commission ASC :**

### **- Bilan financier « Arbre de Noël »**

Jacques FEREOLE présente un diaporama relatif au bilan de l'Arbre de Noël, agrémenté de photos prises sur différents sites (Brest, Quimper, Nantes, Saint-Brieuc, Rennes).

Il rappelle que c'était le premier Arbre de Noël du CE de France Télécom Bretagne, ce qui n'était pas chose aisée, vu le nombre de sites impactés et les disparités entre ces derniers.

En ce qui concerne le bilan, les frais comprennent le spectacle, les locations de salles, les éclairages. Le spectacle de cirque était mutualisé et identique à Rennes (six séances à 4 000 €) et à Saint-Brieuc (deux séances à 5 000 €). Les friandises et jouets ont été fournis par la coopérative.

Par rapport au budget prévisionnel de 132 000 €, le réalisé s'élève à 110 000 €, soit 22 000 € d'économie ce qui est de bon augure pour la prochaine fois.

Le Président fait remarquer que la DR Bretagne s'est étendue à l'Est. Il conviendra de réfléchir à ce que le CE compte faire l'an prochain pour les sites distants, pour éventuellement passer des accords avec d'autres CE.

Bernard LE MEHAUTE l'informe qu'une réflexion en ce sens est déjà menée actuellement. Par ailleurs, les photos des Arbres de Noël seront dans la mesure du possible accessibles sur Agora pour que les salariés puissent, *via* « Mon CE », les consulter en ligne.

Le Président ajoute qu'un article sur ce sujet paraîtra dans le prochain *Connect* régional.

Isabelle MANCEL FLOC demande si les bénévoles ont personnellement été remerciés pour leur contribution.

Bernard LE MEHAUTE précise qu'il est prévu de le faire sur Agora. Il tient également à remercier toutes les Commissions et les membres du CE qui ont participé à l'Arbre de Noël d'une manière ou d'une autre.

Jacques FEREOL présente l'encart dans lequel le Président de la Commission ASC remercie les bénévoles.

Le travail sur l'Arbre de Noël de la fin de l'année commencera lors des réunions des 14 et 15 février, sachant qu'il faudra avoir réservé les salles et les spectacles pour fin mars. Un tour d'horizon des différents spectacles possibles a été fait, le choix étant parfois limité en raison du nombre de personnes, notamment sur Rennes. C'est la raison pour laquelle, une réflexion est menée pour faire appel à une société de location de chapiteaux.

#### **- Planning des rencontres avec les associations**

Jacques FEREOL indique que les membres de la Commission se rendent à Vannes le 30 janvier, pour y rencontrer l'ASPTT de Vannes, l'ASPTT de Lorient et le COS-AZUREVA de Vannes. Le mercredi 1<sup>er</sup> février, ils rencontreront à Rennes la Mutuelle, la Tutélaire, l'ASPTT de Rennes, l'ASPTT de Fougères et l'ASPTT de Saint-Malo. En raison d'une grève, les visites initialement prévues à Saint-Brieuc le jeudi 2 février sont reportées au lundi 27 mars et au mardi 28 mars. Les rencontres sur Quimper sont maintenues le 3 février.

Christian FOURNIER craint que la date du 27 mars soit un peu trop tardive.

Jacques FEREOL propose aux élus de lui proposer rapidement une autre date plus proche, les vacances scolaires d'hiver limitant les possibilités en février et début mars. D'autre part, il faudra prévoir une seconde journée, sachant que celle du 28 mars est réservée à la coopérative et au COS de Quimper.

Par ailleurs, les élus ont demandé à avoir, demain, une journée de préparation. Il demande à la Direction si elle fournit les convocations *a posteriori*.

Sylvie LE NIR répond qu'elle enverra un mail aux responsables des membres de la Commission. Elle aimerait toutefois connaître les noms des membres de la sous-commission de la Commission ASC pour pouvoir envoyer un mail à leurs responsables pour les prévenir.

Jacques FEREOL poursuit sa présentation. Le COS de Nantes sera rencontré en même temps que celui de Quimper et que la coopérative.

Etant donné qu'il reste environ 700 000 Euros du budget 2005, la Commission aimerait avoir l'avis du CE sur le fait de proposer des locations de linéaires (logements - mobil-homes,

gîtes etc.) loués d'avril à fin septembre par le CE et sous-loués aux salariés pendant leurs vacances). Jacques FEREOLE a reçu des propositions en ce sens sur la Vendée, le Var et les Pyrénées Orientales.

La Commission a également évoqué la possibilité de versement d'une aide aux vacances dont le montant serait à définir sous forme d'un nombre d'euros par journée de vacances et par ayant-droit (1 € par parent et 2 € pour les enfants) en fonction du quotient familial. En effet, statistiquement, 40 % des gens partent en vacances.

Selon Christian FOURNIER, il faudrait faire passer ce pourcentage de 40 à 60 %, quitte à sur-budgétiser au départ.

Le Président suggère de réaliser un sondage auprès des salariés. De plus, il met en garde contre les aléas d'une location en linéaire (région où il pleut beaucoup).

Jacques FEREOLE explique que c'est la raison pour laquelle la Commission a retenu pour l'instant la Vendée, le Var et les Pyrénées Orientales. D'autre part, la Commission demande au CE de la mandater sur ce projet, sachant qu'elle se réunit les 14 et 15 février pour y travailler.

Thierry LELIEVRE fait remarquer que de nombreuses associations rencontrées par le CE proposent des locations en linéaire, dont les COS.

Martine GUENEUGUES souligne que les inscriptions interviennent fin février.

Daniel GILLARD ajoute qu'au travers des COS, cette formule de location intermédiaire rencontre un certain succès.

Le Président suggère que la Commission anticipe sur plusieurs années ce qu'elle fera après dans ce domaine, afin de garantir la continuité des propositions faites aux salariés.

Jacques FEREOLE précise que dans le cadre du linéaire, il est possible de louer les mêmes locations pendant un ou deux ans et de changer ensuite, ce qui permet de varier l'offre. Par ailleurs, le CCE étudie la possibilité de créer une SCI dans laquelle chaque CE verserait un pourcentage de son budget et serait propriétaire au *pro rata* de son nombre de salariés ; en revanche, la distribution des locations interviendrait uniquement au niveau du CCE, ce qui garantirait une souplesse et une transparence qui font souvent défaut dans certains COS.

Claude BARGAIN aborde la proposition d'aide aux vacances et souligne le fait que les enfants peuvent déjà bénéficier des colonies *via* Agora, ce qui risque d'entraîner le mécontentement des agents dont les enfants ne sont plus en âge scolaire.

Jacques FEREOLE rappelle qu'il s'agit ici d'aider les départs en vacances en famille et non les départs des enfants en colonie.

Isabelle MANCEL FLOC fait remarquer que dans le cadre des départs en famille, les parents perçoivent une aide pour leurs enfants à condition d'aller dans les centres habilités.

Jacques FEREOLE ajoute que ceci est le cas sous certaines conditions que la Commission aurait souhaité élargir, l'offre d'Agora étant relativement limitée.

Le Président conseille de partir des pratiques des différents COS pour ensuite les unifier et élargir le champ d'actions. En effet, les prestations des COS varient selon les endroits, manquent parfois de transparence et sont relativement inégalitaires. La Commission ASC peut donc apporter davantage d'égalité et de transparence et un choix plus riche.

Jacques FEREOL fait savoir que telle est bien l'intention de la Commission ASC ; en centralisant la publicité en faveur des COS au niveau du CE de la DR Bretagne (Hall de La Mabilais par exemple), elle espère obtenir de meilleurs résultats.

Le Président abonde dans ce sens.

Jacques FEREOL indique que si certains salariés aux bas salaires obtiennent des aides au quotient familial pour partir en vacances, ce n'est pas le cas des salariés de niveau « intermédiaire », desquels émane une forte demande relative aux vacances. Ceci représente une grande majorité du personnel.

A cet égard, Touristra propose une promotion de 490 Euros la semaine, tout compris, pour un séjour en Bulgarie ou en Croatie. Jacques FEREOL se propose de l'afficher, ces tarifs étant corrects, même sans aide.

Bernard LE MEHAUTE fait savoir que certaines personnes ont demandé la possibilité de dépenser leurs chèques CADHOC dans les agences France Télécom, ce qui était impossible avant Noël.

Isabelle MANCEL FLOC demande s'il est possible d'avoir des questionnaires vierges, certaines personnes les ayant perdus.

Bernard LE MEHAUTE répond par l'affirmative.

Jacques FEREOL rappelle que ce questionnaire relativement simple avait été présenté en temps et en heure au CE ; il portait sur les attentes des personnes, les prestations et associations existantes à France Télécom, les vacances adultes, les activités sportives, la culture, la billetterie, les achats, les suggestions et une carte prestataires. Environ 4 000 réponses ont été reçues, dont le dépouillement n'est pas encore commencé. Pour ce faire, la Commission ASC demande s'il peut être envisagé de recourir à l'aide d'un CDD, sachant qu'une salariée sera recrutée au CE pour le 1<sup>er</sup> mars.

Le Président note que ces différentes rencontres permettent de dresser un inventaire des bonnes et des moins bonnes pratiques, ce qui débouchera sur l'expression d'une politique du CE.

Isabelle MANCEL FLOC croit savoir que le fait d'appartenir à un CE permet de bénéficier de tarifs préférentiels dans différents endroits.

Jacques FEREOL répond qu'*a priori*, certains commerces offrent des prix avantageux sur simple présentation d'une carte professionnelle. Par ailleurs, il pensait mettre en place des conventions avec de grandes chaînes de magasins géographiquement répartis un peu partout, pour en faciliter l'accès à tout le monde. Or, tous ces grands magasins étant franchisés, il n'est pas possible de s'adresser une fois pour toutes au Directeur régional ; il faut rencontrer individuellement le directeur de chaque magasin, ce qui risque d'être lourd à mettre en place.

Pour avoir parcouru les questionnaires, Daniel GILLARD remarque que de nombreux salariés sont demandeurs d'une carte inter CE.

Bernard ELIOT fait savoir qu'un salarié attestant de son appartenance à un CE a pu bénéficier de 300 Euros de réduction aux sports d'hiver.

## **Point 9 - Information sur le recrutement du salarié du CE**

Bernard ELIOT informe que le CE a entrepris une démarche auprès de l'ANPE qui, suite à publication du poste sur son site, a reçu 185 candidatures, parmi lesquelles huit ont été sélectionnées auxquelles s'ajoutent six candidatures spontanées. Elles sont exclusivement féminines.

Le bureau du CE propose de conduire les entretiens les 8, 9 et 10 février. Suite à une proposition du CCE, le CE a adhéré au contrat de groupe et la salariée retenue dépendra donc de la Convention Collective Nationale des Télécommunications et percevra un salaire de la bande C niveau 2. Il faut savoir que la plupart des CE positionnent leurs salariés sur le niveau D ; le bureau du CE a préféré se baser sur une bande C, prenant en compte la possibilité d'évolution du CE et le recrutement éventuel d'autres salariés.

Les lettres de convocation aux entretiens seront envoyées demain aux candidates.

Isabelle MANCEL FLOC a constaté, près de l'ascenseur, la présence d'affiches relatives à un recrutement d'acheteurs. Comment se fait-il que seule la DR en soit informée ?

Le Président explique que ceci répond à une décision nationale de la division finances. Il indique en avoir lui-même été prévenu par les affiches.

Mario PETRICOLA précise qu'il s'agit de postes très particuliers : les acheteurs en question sont des cadres supérieurs qui connaissent les réseaux informatiques et télécoms et qui ont une bonne pratique de l'anglais : ils auront pour mission de négocier des contrats d'achats avec les fournisseurs au niveau du Groupe. Ceci n'est donc pas assimilable au pôle de gestion des commandes. Ces postes de classe 4 exigent des profils très précis.

Isabelle MANCEL FLOC s'étonne du fait que cent postes soient proposés.

Le Président explique que ce chiffre vaut pour le niveau national. A Rennes, seuls dix postes sont à pourvoir.

Pour éclaircir ce point, il propose d'envoyer un mail au secrétaire du CE prochainement.

La séance est levée à 19 heures 05.

### **Le Secrétaire**

Bernard ELIOT