

**Réunion ordinaire du CE
France Telecom DR Bretagne
du 26 mai 2005**

Etaient présents :

Pour la Direction :

Christian LE CORNEC (Directeur régional)
Yves BELLON (DRH)
Emmanuelle BRUNET

Pour le CE :

Membres titulaires :

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

Membres suppléants :

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

Représentants syndicaux :

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

Invités :

Docteur DAZIN
Docteur LE GUIDEC
Docteur COATMEUR
Docteur JUGLARD
Daniel OLLIVIER (Directeur adjoint de l'UIC)
Jean-Jacques JOURDEN (personne qualifiée invitée à la demande de la CGT)

Était absent :

Paul SAVARY (personne qualifiée invitée à la demande de SUD)

Ordre du jour

I.	Validation du procès-verbal de la séance du 14 avril 2005	5
II.	Suites des formalités constitutives	6
1.	Règlement intérieur du CE : présentation des travaux de la commission	6
2.	Mise en place des CHSCT	6
3.	Délibération du CE sur la rétrocession au CCE d'une partie de la subvention de fonctionnement. Désignation d'un mandataire	7
4.	Information sur l'assurance à contracter par le CE	8
III.	Point sur les commissions du CE	8
1.	Formation professionnelle	8
2.	Egalité professionnelle	10
3.	Logement	11
4.	ASC. Centre aéré de Vern-sur-Seiche : délibération du CE sur la participation au fonctionnement du centre aéré. Arbre de Noël 2005.	11
IV.	Présentation de la méthode proposée pour aboutir à un processus de travail sur l'information et la consultation du CE dans le cadre d'un projet	13
V.	Information sur ERC (Evolution de la Relation Client)	13
VI.	Analyse trimestrielle de l'emploi	22
VII.	Rapport d'activité des médecins du travail	22
1.	Docteur DAZIN	22
2.	Docteur LE GUIDEC	24
3.	Docteur COATMEUR	24
4.	Docteur JUGLARD	25
VIII.	Point mensuel marchés-activités	26
IX.	Bilan social 2004 : compte-rendu des travaux de la commission économique et avis du CE	26

X.	Information-Consultation sur le projet SAVGP Maille Ouest Atlantique	26
XI.	Information sur le projet « Horaires 1014-1016 » à l'AVSC	29
XII.	Information sur le plan vendeurs à l'Agence Distribution Bretagne	29
XIII.	DEI VSF	29

La séance est ouverte à 11 heures 10 sous la présidence de Christian LE CORNEC.

Au nom des élus au CE, Guy JOURDEN donne lecture d'une déclaration. (jointe en annexe)

Au nom de l'ensemble des membres du CE, Dominique LESEIGNEUR insiste sur la nécessité de disposer d'un délai raisonnable pour étudier l'ensemble des documents relatifs à la réunion du CE.

Le Président juge que le Code du Travail et l'accord IRP sont très clairs concernant la préparation des réunions. Il considère que le CE est actuellement réuni et que les représentants du personnel ont pu se rencontrer durant la matinée. Le Président rappelle le rôle des Crédits Temps Complémentaires (CTC), et annonce qu'il veut bien considérer que la réunion a débuté à 9 heures.

Au sujet du point X, Bernard ELIOT explique qu'une délibération du CE est nécessaire pour approuver l'invitation de Jean-Jacques JOURDEN et de Paul SAVARY.

L'invitation de Jean-Jacques JOURDEN et de Paul SAVARY est approuvée à l'unanimité.

Le Président donne également son accord à cette invitation. Jean-Jacques JOURDEN et Paul SAVARY siègeront avec voix consultative lors de l'examen du point X. Le Président souligne que, lorsque le CE invite des personnes qualifiées et des experts, il le fait à ses frais et sous sa propre responsabilité. Le Président est cependant prêt à faire une exception pour cette séance.

Thierry LELIEVRE annonce que Paul Savary, personne qualifiée sur le point 10 ne peut pas être présent aujourd'hui car il n'a pas reçu d'informations relatives à son détachement pour participer au CE.

Le Président a essayé d'être réactif. Il lui semble normal que les messages de la Direction soient envoyés au Secrétaire. Il lui a répondu le matin même.

Yves BELLON souligne que l'invitation de Jean-Jacques JOURDEN et Paul SAVARY a été demandée par des syndicats, et non par le CE.

Le Président rappelle que le vote aurait normalement dû avoir lieu lors de la réunion précédente.

Yves BELLON ajoute que les personnes qualifiées ne peuvent obtenir communication de documents confidentiels qu'après avoir été officiellement mandatées.

Guy JOURDEN se souvient que certaines personnes sont intervenues en CE sans vote préalable.

Le Président explique que l'Entreprise peut inviter des experts qualifiés de son propre chef.

I. Validation du procès-verbal de la séance du 14 avril 2005

Le Président tient à saluer la qualité de ce compte-rendu.

Sous réserve des modifications apportées en séance, le compte-rendu est approuvé à l'unanimité.

II. Suites des formalités constitutives

1. Règlement intérieur du CE : présentation des travaux de la commission

Le Président indique que la Direction a quelques remarques à formuler.

Jacques FEREOL et le Président conviennent de réunir ultérieurement le Président de la commission, le Secrétaire et le bureau du CE.

2. Mise en place des CHSCT

Guy JOURDEN rappelle que la Direction s'oppose à la présence de l'ensemble des agents II-3 dans le collège « agents de maîtrise et cadres ». Or le Code du Travail est clair sur ce point, et il existe également une jurisprudence en la matière.

Le Président explique la position de la Direction générale. Les agents II-3 ne peuvent pas faire partie du collège « agents de maîtrise et cadres ». Il peut cependant exister des exceptions dans le cas d'agents II-3 exerçant une véritable activité d'encadrement. Le Président propose soit de revoir la répartition entre les membres dans chaque unité pour tenir compte du fait que les agents II-3 ne font pas partie du collège « agents de maîtrise et cadres », soit d'accepter la présence de quelques agents II-3 dans le collège « agents de maîtrise et cadres » au regard de leur activité. Si aucun accord n'est trouvé, la Direction est prête à engager un contentieux juridique.

Guy JOURDEN estime que dans cette hypothèse, le nombre de représentants serait en diminution dans le collège « agents de maîtrise et cadres ».

Le Président objecte que le total resterait le même si une dérogation était demandée à l'Inspection du travail.

La séance est suspendue de 11 heures 45 à 11 heures 55.

Guy JOURDEN déclare que les représentants du personnel maintiennent leur position.

Le Président en prend bonne note, et se réserve le droit d'en tirer les conclusions qui s'imposent.

Yves BELLON avertit que le document présenté empiète sur certaines prérogatives de l'Entreprise : publication de l'appel à candidatures sur Intranet, envoi des candidatures, convocation du collège désignatif... En outre, ce document reste muet sur l'AE. Un protocole pourrait être établi avec les DS.

Michel LE BRIGANT estime qu'en théorie, ce protocole est du ressort des DS – et non du CE.

Le Président souligne qu'il a reçu ce document sans y avoir ensuite apporté la moindre contribution.

Michel LE BRIGANT juge que l'Entreprise aurait dû négocier avec les DS.

Le Président répond qu'il n'a participé à aucune négociation. Il s'agit en l'occurrence d'une proposition de la commission. Le CE avait mandaté celle-ci, et l'enjeu est maintenant d'aboutir à

une mise en œuvre. Le Président demande si cette proposition peut servir de base de travail ou s'il faut recommencer entièrement le processus.

Michel LE BRIGANT soutient qu'une négociation doit d'abord avoir lieu avec les DS, et qu'il revient ensuite au CE de décider d'une mise en œuvre.

Yves BELLON rappelle que le CE a créé une commission CHSCT. Celle-ci a ensuite élaboré des propositions.

Le Président suggère de supprimer le préambule et d'adopter cette proposition comme base du protocole électoral.

Thierry LELIEVRE demande que les DS soient invités lors de la réunion de travail.

Guy JOURDEN indique qu'il s'est fortement inspiré d'une décision du CE prise dans les Pays de Loire.

Bernard ELIOT propose d'adopter ce document en en modifiant le premier paragraphe et en invitant les différentes organisations syndicales.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

Guy JOURDEN souhaite que les élections aient lieu le 28 juin.

3. Délibération du CE sur la rétrocession au CCE d'une partie de la subvention de fonctionnement. Désignation d'un mandataire

Thierry LELIEVRE annonce que, pour 2005, il est proposé au CE de reverser au CCE un acompte de 7 % de sa subvention de fonctionnement. Le solde définitif sera calculé à partir du budget prévisionnel qui devrait être fourni en septembre. Thierry LELIEVRE souhaite cependant que l'article 1 soit amendé afin que la subvention de fonctionnement soit versée en une seule fois en début d'année.

Le Président n'a pas de pouvoir de décision en la matière, et se contente d'appliquer les consignes de la Direction générale.

Thierry LELIEVRE donne lecture de l'article 2.2.9 de l'accord relatif à la mise en place et au fonctionnement des IRP.

Le Président relève que celui-ci ne fixe pas de calendrier précis.

Thierry LELIEVRE accuse la Direction de ne pas donner satisfaction aux demandes du CE, notamment en termes d'équipement.

Le Président lui objecte que des progrès ont été enregistrés.

Bernard ELIOT précise qu'il s'agit d'un accord entre les élus du CE et les élus du CCE. Ses modalités sont provisoires, en attendant l'établissement d'un budget prévisionnel par le CCE.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité. Le Secrétaire du CE est mandaté pour signer l'accord.

4. Information sur l'assurance à contracter par le CE

Bernard ELIOT explique que le CE doit souscrire une assurance en responsabilité civile, notamment pour couvrir les risques relatifs aux activités sociales et culturelles. Un contact a été pris avec la MACIF afin d'établir un devis. La Direction des assurances a également évoqué la possibilité de contracter une assurance au niveau du Groupe, mais Bernard ELIOT ne dispose pas de plus d'éléments dans ce domaine.

Thierry LELIEVRE estime que ce sujet très important devrait être traité en priorité.

Le Président est du même avis.

Bernard LE MEHAUTE demande que la MACIF soit mise en concurrence avec un autre prestataire.

Bernard ELIOT prend note de cette requête.

III. Point sur les commissions du CE

Le Président rappelle que ces commissions se réunissent à la demande du CE. Il serait important de décider des tâches à effectuer par celles-ci.

1. Formation professionnelle

Isabelle MANCEL FLOC distribue son rapport aux participants, et indique que cette commission s'est réunie le 20 mai. La commission a débattu de ses missions, des documents fournis par France Telecom et de la formation au secourisme dans le Finistère et dans le Morbihan. Le stage de préparation à la retraite, pour sa part, n'a pu être évoqué faute de temps. Enfin, le cursus de formation du plan « vendeurs » n'ayant pas été reçu, la commission n'a pas pu étudier ce sujet.

Les 9 et 10 juin, des recyclages de secourisme seront organisés à Vannes et à Lanester. Les 14 et 15 juin, il en sera de même à Brest et à Quimper. A partir du second semestre 2005, un accord de financement avec l'UNASS La Poste-France Telecom devrait amener l'Entreprise à verser à l'UNASS 60 euros par élève pour les formations AFPS et 30 euros par élève pour les recyclages. Un recensement des besoins est prévu, dans le but d'organiser bien plus de formations sur le terrain.

La commission préconise qu'un plan individuel de formation soit communiqué à chaque agent en début d'année. Elle souhaite également que chaque agent dispose chaque mois d'une journée ou d'une demi-journée pour la formation et l'information. En outre, la commission estime ne pas disposer de suffisamment d'éléments pour mener à bien sa mission. Le rapport détaille quatorze points sur lesquels la commission voudrait recevoir des informations précises.

Le Président se déclare surpris de recevoir un tel catalogue de questions. Il rappelle que la commission doit étudier des thèmes déterminés - sur mandat du CE. La commission formation n'a pas vocation à se substituer aux services RH des différentes unités. Le Président ne voit pas pour quelle raison la Direction devrait fournir une telle quantité d'informations, et souligne la charge de travail que cela représenterait pour les services RH.

Aux yeux d'Isabelle MANCEL FLOC, la commission formation ne peut pas mener sa tâche à bien si les éléments demandés ne lui sont pas communiqués.

Le Président propose que la commission formation rencontre les responsables formation de la Direction régionale pour déterminer les données qu'il serait utile de lui transmettre.

Au nom de la commission formation, Isabelle MANCEL FLOC se déclare prête à rencontrer les responsables concernés.

Bernard ELIOT salue le travail de la commission formation et propose que le CE détermine les questions à poser à la Direction.

Le Président considère que pour la commission formation, il n'est humainement pas possible de s'emparer de tous les thèmes évoqués. Il retient la proposition de Bernard ELIOT.

Bernard LE MEHAUTE juge que la commission formation a besoin d'éléments tangibles pour travailler. Or les commissions ont du mal à obtenir les informations demandées.

Daniel GILLARD considère la liste établie par la commission formation comme un recensement. Il revient ensuite au CE de déterminer les axes à étudier en particulier.

Le Président souligne qu'il ne lui revient pas de choisir les thèmes à étudier. En revanche, le panorama de questions présentées lui semble bien trop vaste.

Vu l'ampleur de la tâche à accomplir, Isabelle MANCEL FLOC souhaite que le CE mandate la commission formation pour l'organisation d'une réunion le 21 juin.

Yves BELLON demande quelle serait la nature exacte du mandat du CE.

Jacques FERREOL répond qu'il est encore trop tôt pour confier un mandat précis à la commission formation, et que celle-ci a besoin de déblayer le terrain lors de ses réunions initiales.

Guy JOURDEN ne voit pas comment les membres du CE pourraient participer à l'élaboration des plans de formation dans la région.

Le Président objecte que cela n'est pas du ressort du CE.

Guy JOURDEN cite l'article L933-3 du Code du Travail : les membres du CE doivent participer à l'élaboration du plan de formation.

Le Président infirme ce point.

Yves BELLON répond que certaines procédures prévues par le Code du Travail se dérouleront à partir de la rentrée. Le bilan de la formation du premier semestre 2005 et le plan de formation 2006 seront présentés en septembre.

Guy JOURDEN souhaite savoir si le plan de formation de chaque unité sera examiné.

Yves BELLON pense que le plan de formation communiqué permet de déterminer la politique suivie dans les différentes unités. Le bilan exhaustif de la formation 2004 et le budget 2005 ont été présentés.

Isabelle MANCEL FLOC regrette de ne pas avoir connaissance de l'effectif de chaque unité.

En conclusion, le Président propose que le CE mandate la commission formation sur un certain nombre de thèmes. La Direction s'efforcera ensuite de communiquer les documents nécessaires.

Michel LE BRIGANT relève que l'emploi des handicapés aurait pu être étudié en février.

Thierry LELIEVRE juge indispensable de se baser sur un état des lieux. Il est nécessaire de disposer de l'information la plus large possible afin de déterminer les points à examiner plus en détail.

Le Président est partisan d'une démarche pragmatique.

Isabelle MANCEL FLOC rappelle que, jusqu'ici, ses messages à la Direction sont restés sans réponse.

Yves BELLON objecte qu'une information complète a été communiquée. Il est prêt à envoyer un responsable RH à une réunion de la commission formation pour expliquer l'organisation de la formation à France Telecom.

Le Président souligne que la Direction a déjà reçu différents présidents de commission.

Isabelle MANCEL FLOC reste dans l'expectative.

Bernard ELIOT propose qu'un des responsables RH participe le 21 juin à la réunion de la commission formation.

Le Président et Isabelle MANCEL FLOC s'y déclarent favorables.

Yves BELLON demande que les sujets abordés soient précisés à l'avance.

Bernard ELIOT annonce que Claude ROGER est nommée membre de la commission formation.

2. Egalité professionnelle

Martine GUENEUGUES précise que Sylvie HENRY avait été oubliée lors de l'établissement de la liste de la commission égalité professionnelle.

La commission s'est réunie le 23 mai, et doit faire de même en juin.

Yves BELLON indique que, réglementairement, le thème de l'égalité hommes-femmes doit être abordé lors du CE du 23 juin.

Martine GUENEUGUES demande que ce point soit plutôt examiné en juillet.

Le Président se déclare prêt à accorder un report si le CE y donne son accord et si la législation le permet.

Michel LE BRIGANT préfère que la commission égalité professionnelle s'approprie le rapport sur l'égalité hommes-femmes avant qu'il ne soit présenté en CE.

Yves BELLON estime que le CE dispose déjà d'éléments d'information. Des données supplémentaires pourraient également être transmises en juin.

Bernard ELIOT rappelle que légalement, le CE doit se prononcer à la lecture du rapport sur l'égalité hommes-femmes. Or celui-ci n'a toujours pas été transmis à la commission.

Le Président va vérifier s'il est légalement possible de reporter l'examen de ce point au mois de juillet.

Yves BELLON explique qu'un rapport consolidé doit être présenté en réunion de CCE, ce qui oblige théoriquement les CE à respecter un calendrier précis. La Direction va néanmoins étudier la possibilité d'un report.

Martine GUENEUGUES annonce que la commission égalité professionnelle compte se réunir le 4 juillet. Celle-ci demande à avoir communication du rapport avant cette date.

Le Président note donc que le CE est favorable à un report.

En réponse à Michel LE BRIGANT, Yves BELLON précise que les différents accords prévoient l'établissement de commissions de suivi au niveau régional ou national. Des délégués mandatés par les organisations syndicales font partie de ces commissions de suivi. Par ailleurs, un certain nombre d'informations doivent être communiquées dans le cadre des obligations légales. Des informations complémentaires peuvent éventuellement être demandées.

3. Logement

Michel FILLION informe le CE que la commission logement ne s'est pas encore réunie, mais devrait le faire en juin lorsque les éléments nécessaires auront été reçus. Le représentant du CIL à Rennes devrait venir expliquer à la commission le fonctionnement du 1 % logement. En outre, Philippe HABERT est nommé membre de la commission logement.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 15.

4. ASC. Centre aéré de Vern-sur-Seiche : délibération du CE sur la participation au fonctionnement du centre aéré. Arbre de Noël 2005

Jacques FEREOLO regrette que la commission ASC ne soit pas en état de faire face à sa charge de travail.

Le Président évoque le recours aux CTC.

Jacques FEREOLO estime cependant que les ressources en temps allouées à la commission sont insuffisantes.

Il est proposé au CE de permettre aux enfants du personnel de France Telecom de fréquenter le centre aéré de Vern-sur-Seiche au moins jusqu'au 31 août 2005 en ne payant que les journées réellement dues - sous réserve d'une rencontre entre des représentants du CE, le Président de l'association gestionnaire, la Directrice du centre aéré et un représentant de la mairie de Vern-sur-Seiche. Le prix de la contribution journalière serait de 46 euros.

Le Président juge ce prix élevé.

Jacques FEREOL note que ce thème aurait dû faire partie des attributions du CCE. Il fait remarquer qu'au centre aéré de Grandchamp-des-Fontaines, le prix de la contribution journalière versée par France Telecom Pays de Loire est de 49 euros. La société Accor gère le CLSH.

Cette proposition est adoptée (10 pour, 2 abstentions).

Jacques FEREOL déplore le manque d'outils disponibles pour l'information des parents. Il s'enquiert de la possibilité de disposer d'un encart dans le *Fréquences* régional.

Le Président indique qu'une telle décision serait du ressort de la Direction de la communication nationale. Il s'interroge sur l'éventualité d'un routage des informations du CE conjointement à *Fréquences*. Il relève que la CNIL s'oppose à la communication d'une liste d'agents ayant des enfants. Yves BELLON pointe qu'en Bretagne, *Fréquences* est diffusé auprès de l'ensemble des salariés du Groupe.

Une information relative à l'arbre de Noël 2005 est distribuée en séance.

Bernard LE MEHAUTE préconise de recourir aux panneaux d'affichage du CE lorsque ceux-ci auront tous été mis en place.

Jacques FEREOL signale qu'une mutualisation avec les autres CE est étudié au niveau local. Le projet d'arbre de Noël 2005 est pratiquement finalisé : un spectacle a été choisi. Il reste maintenant à s'adresser au personnel pour connaître le nombre exact de participants. Or il faudrait disposer de cette information pour la fin juin. 2 200 enfants pourraient potentiellement participer à cet événement.

Isabelle MANCEL FLOC suggère d'utiliser le portail Intranet.

Le Président comprend les préoccupations du CE, mais reste prudent en la matière.

Jacques FEREOL souligne qu'Agora est connu de tous. Une entente est à conclure avec le CCE dans ce domaine.

Yves BELLON est partisan de l'utilisation d'Agora. Il conseille également de distribuer l'information aux portes des restaurants de l'Entreprise.

Le Président évoquera ce sujet lors du CODIR du 30 mai.

Bernard LE MEHAUTE insiste sur l'absence de certains panneaux d'affichage. Il rappelle que des cahiers doivent être envoyés dans les boutiques, et demande quels en seraient les destinataires.

Le Président souhaite qu'une solution adaptée soit trouvée dans chaque cas.

Au sujet de l'arbre de Noël 2005, Jacques FEREOL signale qu'il sera fait appel en priorité aux associations existantes. Il existe une association Ambre dans le Finistère Nord, ainsi qu'une autre association en Loire-Atlantique. Un appel au volontariat sera également nécessaire. A Rennes, il devrait être possible d'organiser l'arbre de Noël un samedi. Jacques FEREOL demande si des heures de détachement pourraient être octroyées aux parents accompagnateurs.

Le Président lui oppose son refus. D'un point de vue juridique, il est important de cloisonner nettement les activités du CE de celles de l'Entreprise.

Jacques FEREOL annonce que la Coop devrait être choisie comme prestataire pour les cadeaux. Il se pose néanmoins le problème du stockage des jouets. Un local fermé à clé et des autorisations d'accès seraient nécessaires.

Le Président s'inquiète d'une confusion éventuelle des responsabilités. Il rappelle que le CE dispose d'un budget spécifique, et se déclare partisan du recours à une prestation globale.

Bernard LE MEHAUTE juge qu'il serait simple de résoudre ce problème de stockage. Le CE est obligé de travailler dans une certaine précipitation et a besoin du soutien concret de la Direction.

Le Président conseille d'étudier en détail le processus global. Ce point peut être évoqué lors d'une réunion spécifique ultérieure.

Jacques FEREOL rappelle qu'il existait autrefois des amicales, qui recouraient souvent au stockage en magasin. Il indique que différents prestataires seront invités le 7 juin afin de comparer leurs offres respectives.

IV. Présentation de la méthode proposée pour aboutir à un processus de travail sur l'information et la consultation du CE dans le cadre d'un projet

Le Président souligne le besoin de définir une méthode d'information et de consultation. Il propose de mandater le bureau pour qu'il travaille avec la Direction sur une telle méthode. Le CE serait ensuite chargé de valider celle-ci après l'avoir éventuellement amendée.

Michel LE BRIGANT évoque le calendrier obligatoire du plan de travail du CE.

Le Président répond que ce calendrier obligatoire est déjà connu. Cependant, une certaine souplesse de fonctionnement sera toujours nécessaire.

V. Information sur ERC (Evolution de la Relation Client)

Au nom des élus au CE, Bernard ELIOT donne lecture d'une déclaration.(jointe en annexe)

Le Président rappelle que les documents présentés au CE l'ont également été le 18 mai au CCE. Dès qu'il le pourra, le Président présentera au CE la déclinaison régionale de ce projet. Le Président lit ensuite le document « Actualités du marché et de l'activité ». La fusion entre Neuf Telecom et Cegetel donne naissance au plus gros concurrent de France Telecom, avec un chiffre d'affaires de 2,5 milliards d'euros sur le marché français. Ce concurrent puissant a une politique de dégroupage assez agressive. La part de marché de France Telecom dans la voix sur IP « grand public » est d'ailleurs de moins de 20 %. En outre, l'opérateur Skype a plusieurs millions d'utilisateurs dans le monde et se développe par marketing viral. Sur le marché des forfaits illimités, Tele 2 est maintenant moins cher que France Telecom. L'intention de nombreux nouveaux acteurs est de faire du *quadruple play*, c'est-à-dire d'offrir conjointement des services de téléphonie fixe et mobile, des services Internet et de la télévision. Les opérateurs MVNO, de leur côté, risquent de déclencher une guerre des prix qui lamenterait les marges.

Dans les services « grand public » (Wanadoo et téléphonie fixe), le chiffre d'affaires est en baisse de 3 % sur un an. Les ventes aux entreprises sont en diminution de 6,5 % car les concurrents proposent souvent une offre 30 à 50 % moins chère. Leur structure de coûts est en effet très différente : leurs frais fixes sont inférieurs à ceux de France Telecom.

Jacques FEREOL remarque que la réactivité technique de l'Entreprise est supérieure à celle de ses concurrents.

Le Président acquiesce. En termes de qualité de service, le second semestre a été très mauvais et la situation s'améliore progressivement. France Telecom cherche à se différencier sur les services, et non sur les prix. La contribution des agences dans les ventes Orange a été inférieure aux prévisions. Dans le haut débit, les performances commerciales sont bonnes mais il existe de fortes disparités géographiques. En conclusion, le marché connaît des ruptures technologiques qui entraînent une érosion des parts de marché et la concurrence est de plus en plus agressive. Les atouts de France Telecom sont la compétence de ses équipes, son organisation en Groupe intégré, la force de ses marques et sa couverture territoriale.

Le Président donne ensuite lecture du document « Evolution de la Relation Client ». Les offres et les usages sont d'une complexité croissante et le client attend une relation unifiée et globale. La relation client devient donc un élément majeur de différenciation. France Telecom dispose de véritables atouts pour répondre à cet enjeu : des marques solides, une maîtrise de tous les canaux de distribution, des offres complémentaires et des équipes compétentes. Actuellement, la relation client n'est cependant pas assez intégrée et reste d'une efficacité variable. Le marketing est à réorganiser, et les canaux automatiques ne sont pas assez développés. France Telecom a du mal à faire connaître toute la gamme de ses offres et à développer leur usage. De nombreuses actions sont en cours depuis plusieurs mois pour pallier les faiblesses de la relation client de l'Entreprise. Dans ce domaine, les trois objectifs de France Telecom sont d'améliorer la qualité et la simplicité de la relation client, d'accroître son efficacité opérationnelle et de développer les opportunités de croissance.

Jacques FEREOL note que dans la vente aux entreprises, France Telecom recourt de plus en plus à des commerciaux spécialisés car les offres deviennent de plus en plus complexes.

Le Président reconnaît que la vente aux entreprises est structurée autour de vendeurs responsables de compte assistés ponctuellement par des vendeurs spécialisés. Dans la vente au grand public, la quasi-totalité des ventes ne requièrent en revanche pas de soutien technique.

Isabelle MANCEL FLOC signale que la vente Orange au 1016 connaît un démarrage difficile.

Le Président indique que cela est dû à des problèmes de SI et d'ADV. L'objectif est de simplifier les outils de gestion de la relation client. Il est en outre important de gérer les clients par parc et non par flux. L'AVSC devient seule responsable de l'ensemble de la relation client. France Telecom va s'efforcer de traiter les clients de manière différenciée en fonction de leur profil. Pour atteindre ses objectifs, l'Entreprise compte simplifier le parcours client, améliorer les processus et renforcer les compétences et les équipes face aux clients. Une amélioration de la qualité de service est attendue.

Alain LUCAS demande si un bilan de l'action des *coachs* en agence a été établi.

Le Président répond qu'un tel bilan a été établi au niveau national. Le nombre de *coachs* va d'ailleurs être augmenté. Leur présence est un facteur de différenciation par rapport à la concurrence.

Christian FOURNIER souhaite savoir si le renforcement des équipes face aux clients concerne plutôt les agences ou le réseau de vente aux professionnels.

Le Président indique que toutes les structures liées à la relation client devraient bénéficier de cette mesure. A l'heure actuelle, aucun chiffre précis n'est cependant disponible. Un développement du chiffre d'affaires est attendu, et une certification de service sera mise en œuvre dans les Directions régionales. Le budget formation 2006 sera en augmentation.

Isabelle MANCEL FLOC regrette de ne pas connaître le montant du budget formation en pourcentage de la masse salariale.

Le Président précise que ce pourcentage dépend du repère utilisé. Il souligne cependant que le budget formation augmentera de manière non négligeable. Il pense qu'en rythme annuel, le nombre de jours de formation par personne est actuellement de 3,7.

Isabelle MANCEL FLOC demande si les agents travaillant actuellement au *back office* seront transférés dans des structures liées à la relation client.

Le Président répond que cela sera effectivement le cas pour une partie d'entre eux. Des salariés alternant les deux tâches pourront également voir leur répartition modifiée au profit du contact avec la clientèle. Il est cependant clair que les vendeurs ne pourront jamais assumer l'ensemble des fonctions de *back office*. Des recrutements internes et externes seront effectués pour renforcer le front de vente et de service, dans une proportion qui reste actuellement inconnue. Il existera à la fois une assistance commerciale *Home* (téléphonie fixe et Internet) intégrée et une assistance technique *Home* (téléphonie fixe et Internet) intégrée.

Dominique LESEIGNEUR voudrait connaître la répartition des 1 200 suppressions d'emploi évoquées.

Le Président explique que cette mesure concerne l'AST, l'AD, les centres Orange et l'AVS. Les agents travaillant au 1013 et au 1015 seront pour leur part transférés à l'AT *Home*.

Michel LE BRIGANT observe que l'AVIP perd une centaine d'ETP de vendeurs.

Le Président annonce que l'AVIP cesse d'animer la distribution dans les épiceries et les stations-services, mais continue d'être en charge du réseau de distribution indirecte.

Dominique LESEIGNEUR estime que le périmètre concerné n'est pas très précis.

Le Président indique que France Telecom compte améliorer l'environnement de travail, homogénéiser et améliorer les processus critiques, adapter les applications informatiques à court terme et poursuivre les évolutions de fond du SI. Les compétences des collaborateurs de l'Entreprise seront enrichies, de nouveaux métiers émergeront et de nouveaux parcours d'évolution professionnelle seront rendus possibles. Un centre de formation multimédia à la vente a été mis en place à Crimée, et France Telecom souhaiterait en ouvrir un autre dans l'Ouest de la Bretagne.

Isabelle MANCEL FLOC avance que les formations au SI ne peuvent pas se dérouler à Crimée.

Le Président vérifiera ce point.

Isabelle MANCEL FLOC demande si des techniciens d'intervention supplémentaires vont être recrutés pour les UIC.

Le Président indique que des TIC seront recrutés sur des activités PABX et réseaux locaux d'entreprise.

Bernard ELIOT voudrait recevoir davantage d'informations sur les nouveaux métiers de la relation client.

Le Président explique que lorsque les téléconseillers voient s'élargir l'univers dans lequel ils travaillent, cela provoque l'émergence de nouveaux métiers. Le document remis au CCE donnera davantage de précisions dans ce domaine.

Dominique LESEIGNEUR relève qu'à Paris, au centre Philippe Auguste, les collègues du 1014 doivent maintenant répondre aux questions relatives à la téléphonie fixe, à Wanadoo et aux mobiles. Cela soulève de nombreux problèmes de compétences, d'encadrement, d'environnement de travail et de rémunération ; le management se montre en outre extrêmement tatillon.

Le Président pense que ces questions seront posées en réunion de CCE. Il ne peut pas donner de réponse aujourd'hui. Ce nouveau projet est d'une envergure plus grande que les précédents.

Dominique LESEIGNEUR estime que le volet RH de ce projet est colossal.

Le Président souligne que ce projet implique une refonte en profondeur de l'organisation. Pour France Telecom, la relation client constitue en effet le principal moyen de différenciation.

Dominique LESEIGNEUR juge qu'il n'est pas tenable de demander aux agents d'accroître leurs compétences tout en exerçant sur eux une forte pression.

Le Président présente là un cadre général. D'autres réunions de CE et de CCE sont prévues.

Daniel GILLARD prévient la Direction que le CE se saisira de ce sujet dès qu'il disposera de davantage d'informations.

Guy JOURDEN suppose que ce projet doit être à l'étude à la Direction générale depuis au moins six mois.

Le Président reconnaît qu'il avait eu connaissance de ce projet. Celui-ci a cependant connu différentes moutures. L'avis des Directeurs régionaux d'ailleurs a été demandé. Lorsque davantage d'éléments seront connus, le projet pourra être étudié plus en détail. Les unités créées se verront confier des responsabilités sur un périmètre plus large.

Guy JOURDEN note que la séparation entre le réseau et les services constitue un sujet d'inquiétude.

Le Président pointe qu'aucun pays au monde n'a séparé le réseau de l'opérateur. Il considère que ce combat est d'arrière-garde.

Le Président poursuit sa présentation. Le Directeur de projet national est Frédéric JUMANTIER. Un comité de pilotage issu du CODIR de VSF assure la conduite générale du projet. Il existera un pilotage opérationnel par DR, et le volet RH fera l'objet d'un pilotage spécifique. Les AC *Home* seront mises en œuvre progressivement lorsque les flux d'appels clients auront été mis en commun sur la nouvelle maille, un plan de travail précis aura été réalisé pour chaque activité et les principaux points-clefs de l'organisation auront été testés. La date-butoir est le 1^{er} janvier 2007. En outre, le 3900 fait l'objet d'une expérimentation en Bourgogne. L'AT *Home* unifiée rassemble les activités du fixe et de l'Internet.

Isabelle MANCEL FLOC demande si un système de type Dynamo sera utilisé.

Le Président ne connaît pas encore la réponse.

Isabelle MANCEL FLOC note que le 3900 est un numéro payant.

Le Président se réfère à la page 6 du document « Principes de mise en œuvre de l'AT *Home* ». Le 1013 serait consacré à l'assistance technique, et le 3900 à l'assistance à l'usage.

Michel LE BRIGANT observe que les clients n'aiment pas payer les appels vers un service de dérangement.

Le Président explique que l'assistance à l'usage diffère d'un service de dérangement. Il rappelle que la plupart des services d'assistance du Groupe France Telecom sont déjà payants. Une réflexion est maintenant à engager sur la séparation des flux : l'objectif est de garder le 1013 gratuit et de faire payer les autres services d'assistance. Le Directeur régional pilote la transformation et est responsable des activités opérationnelles, préserve l'organisation de celles-ci sur trois niveaux de management, limite l'impact géographique pour les salariés et veille à l'enrichissement permanent des compétences. L'objectif est de créer onze agences « Ventes et Services Clients » ; ce projet n'est cependant pas encore mûr.

Dominique LESEIGNEUR souhaite connaître la date-butoir de la fusion des AVS.

Le Président répond que cette date-butoir est le 1^{er} janvier 2007.

A la page 22, Michel LE BRIGANT s'étonne que les DR ne soient pas évoquées dans l'organisation-cible.

Le Président indique que les DR ne font pas partie du projet. Sous réserve de l'avis du CCE, cinq unités d'AT *Home* seront créées le 1^{er} juillet sur le périmètre des anciennes DED.

Dominique LESEIGNEUR demande qui en assurera la direction opérationnelle.

Le Président annonce que l'AT *Home* Ouest serait placée sous la responsabilité d'un Directeur régional. Les personnels des 1013-1015 de cette unité seraient rattachés à la Direction régionale et au CE de celle-ci. Les onze centres clients Orange seraient leur part rattachés aux Directions régionales – théoriquement le 1^{er} juillet 2005. Un pilotage national de marketing direct en AVSC sera mis en place.

Il semble à Isabelle MANCEL FLOC que de nombreux emplois de marketing risquent d'être supprimés.

Le Président répond que la Direction générale identifiera les sites où elle souhaite maintenir des compétences. Leur liste n'est pas encore connue.

Isabelle MANCEL FLOC s'enquiert du devenir des agents qui verront leur poste supprimé.

Le Président annonce que la Direction s'efforcera de proposer d'autres postes sur le même site.

Isabelle MANCEL FLOC souligne l'inquiétude du personnel.

Le Président comprend son état d'esprit.

Jacques FEREOLE s'interroge sur le devenir de la plate-forme Turbomail.

Le Président avance que si elle se renforce, la plate-forme Turbomail pourra accueillir des salariés basés à Rennes. Les 25 UIC sont conservées dans leur activité d'intervention. L'assistance technique rejoint les AST dans la création des AT *Home* dont la localisation n'est pas encore connue. Le Président défend la candidature de la Bretagne.

Alain LUCAS demande si les plateaux situés en Bretagne disparaîtraient dans l'éventualité d'un rejet de cette candidature.

Le Président lui répond par la négative. Ces plateaux seraient simplement rattachés à un siège situé en dehors de la région.

Bernard LE MEHAUTE souhaite savoir combien de personnes seraient concernées.

Le Président répond que cela concernerait le SAFT, le plateau Wanadoo technique de Lanester, les 1013-1015 de Morlaix et Brest et une petite équipe de développement de logiciel à Lanester. Au total, cela représente environ 300 personnes. En réponse à Michel LE BRIGANT, le Président explique qu'aujourd'hui, deux sous-mailles travaillent ensemble. Elles formeraient une maille unique qui inclurait également Wanadoo. Les appels des clients de la maille Ouest seraient accueillis en priorité.

Thierry LE PAIH s'enquiert du devenir des centres Orange.

Le Président indique que ceux-ci relèveraient d'un management unique, mais que la gestion du personnel serait différenciée : des DP Orange cohabiteraient avec des DP France Telecom. Les centres Orange dépendraient de deux CE différents, et il existerait deux CHSCT.

Dominique LESEIGNEUR juge cette hypothèse peu cohérente. Il préférerait qu'Orange soit réintégré. D'un point de vue syndical, cela permettrait de présenter des revendications communes.

Le Président estime que cette suggestion peut être présentée au CCE.

Bernard ELIOT note que le CE d'Orange a posé de nombreuses questions.

Guy JOURDEN souligne l'inquiétude du CE d'Orange, car il n'a pas obtenu de réponses claires en termes de gestion du personnel.

Le Président ne dispose pas de davantage d'éléments que ce qui figure dans le dossier.

Yves BELLON remarque que depuis plus d'un an, des salariés sous contrat Transpac sont rattachés hiérarchiquement aux services FTSA du siège. Plusieurs centaines de personnes sont concernées, et le dispositif actuel donne satisfaction.

Du point de vue des salariés, Dominique LESEIGNEUR juge que le projet de la Direction ne comporte aucun avantage. Les grilles de salaire et les interlocuteurs hiérarchiques seraient différents.

Le Président prend bonne note de cette remarque.

Michel LE BRIGANT demande à quelle DR les salariés du 12/712 seront rattachés.

Le Président ne peut pas donner de réponse officielle, mais laisse les membres du CE échafauder leurs propres hypothèses.

Yves BELLON ajoute que le centre Orange de Bretagne compte 500 salariés, contre une centaine en Pays de Loire.

Le Président signale qu'aucune information ne sera diffusée avant le CCE du 8 juin. En réponse à Michel FILLION, il rappelle que le 118XYZ entrera en service dans un an et risquera d'entraîner une chute très rapide du trafic – de l'ordre de 20 à 40 %. Le fait de disposer de centres dans les régions - près d'autres activités - permettra d'amortir le choc causé par cette évolution.

Sylvie HENRY demande si les agents devront se spécialiser.

Le Président explique que le volume des flux de la maille Ouest devra être recensé. Un schéma directeur sera présenté au CE de la DR dont relèvera l'AT *Home* : les plateaux seront soit mixtes, soit spécialisés. Le Président note que l'organisation en plateaux mixtes permet de limiter les risques de baisse du trafic. Il est encore bien trop tôt pour connaître le schéma directeur. Le Président fera remonter les questions du CE. Un CCE extraordinaire sera organisé le 8 juin, ainsi qu'un CE ordinaire le 23 juin.

Thierry LE PAIH comprend mal que des milliers d'emplois soient supprimés pour améliorer la relation client. Le discours de la Direction sur la valorisation des compétences ne débouche pas sur une augmentation des rémunérations, mais sur une augmentation de la souffrance au travail.

Le Président répond que ce projet n'en est qu'au stade de la présentation, et qu'il sera conduit et accompagné. Les engagements pris par l'Entreprise en CCE seront déclinés au niveau des CE régionaux. Le Président pense au montant consacré à la formation et à l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail.

Aux yeux de Thierry LE PAIH, le seul élément tangible est actuellement la suppression de 1 200 postes. En outre, le volet RH stipule que « *les salariés ont vocation à suivre leurs compétences* » : cela implique l'existence d'une menace de mobilité géographique.

Le Président indique que cela ressort de l'accord du 5 juin. Il rappelle qu'en Bretagne, la Direction a toujours eu le souci de proposer aux agents transférés des postes situés sur le même site. Si l'AT *Home* est située en Bretagne, le Président pourra mieux veiller à la bonne mise en œuvre du projet.

Dominique LESEIGNEUR estime que l'AST de Lanester et l'AVS de Quimper sont menacées.

Le Président insiste sur le fait que dans l'Entreprise, la Bretagne est la deuxième région en termes d'emploi. Il concède cependant que la situation des sièges situés en dehors des capitales régionales est plus difficile.

Michel LE BRIGANT soulève le problème des ressources humaines : des services RH vont être supprimés, alors qu'un accompagnement des agents sera nécessaire.

Le Président signale que l'accompagnement RH en est encore au stade de l'élaboration au siège. Des engagements seront pris par l'Entreprise en CCE.

Thierry LELIEVRE demande si le volet RH sera présenté aujourd'hui.

Le Président estime qu'il est encore trop tôt pour cela. Il ne dispose pas d'une déclinaison opérationnelle. Il conseille d'attendre le CCE extraordinaire du 8 juin et le CE ordinaire le 23 juin.

Dominique LESEIGNEUR juge souhaitable, voire indispensable que le volet RH soit présenté aujourd'hui d'une manière succincte.

Yves BELLON souligne que l'impact de ce projet sera progressif dans le temps. Les agents qui connaîtront un véritable bouleversement seront ceux travaillant dans des fonctions support là où le siège de l'unité sera supprimé.

Le Président propose de lire très rapidement le document « Volet ressources humaines ». Les métiers concernés par l'évolution de la relation client évoluent : le périmètre concerné est celui des métiers de l'AT *Home* et de l'AC *Home*. L'Entreprise cherche à avoir une dimension service plus intégrée et une approche-conseil personnalisée. Le frontal client connaîtra une évolution du métier, ainsi que de l'organisation et du pilotage.

Isabelle MANCEL FLOC s'enquiert du devenir du 1014 de Saint-Malo.

Le Président répond que l'objectif est de créer des activités disposant d'une taille suffisante. La Direction a toujours souhaité conserver le site de Saint-Malo, mais le Président n'a pas de visibilité sur plusieurs années. Il remarque qu'à Lannion, une solution a été trouvée. A Saint-Malo, il n'existe actuellement pas d'activité substituable, mais des solutions individuelles pourraient être trouvées.

Michel LE BRIGANT évoque le cas de la *hotline* de Quimper.

Le Président précise que l'activité « sondages » a vocation à rester sur ce site et à rejoindre l'unité « Orange renseignements ». La *hotline*, de son côté, rejoindrait l'AVS. En réponse à Martine GUENEUGUES, le Président promet d'examiner de plus près le devenir des agents de l'activité « sondages ». Certaines fonctions transverses seront affectées par ce nouveau mode de fonctionnement.

Fabrice JOLYS demande la liste des fonctions support en AD.

Le Président indique que celles-ci englobent les RH, le SAV et l'ensemble des fonctions qui ne font pas partie du frontal client.

Isabelle MANCEL FLOC souhaiterait que soit communiquée la même information pour les fonctions support de l'AVSC.

Le Président explique que ces données ne sont pas disponibles. Certaines fonctions transverses subiront l'impact des évolutions de structure. Les engagements de la Division Ventes et Services France sont de mieux faire partager la stratégie de l'entreprise et mieux valoriser les métiers de la Relation Client, de mettre en place des organisations du travail qui contribuent à développer les compétences et un mode de pilotage de la performance valorisant l'initiative et la montée en professionnalisme, d'offrir des opportunités d'évolution professionnelle motivante, de favoriser une entrée progressive des jeunes sur les métiers de la Relation Client et d'adapter les conditions de travail pour une relation client de qualité et une facilitation du travail des conseillers.

Isabelle MANCEL FLOC demande si les jeunes embauchés seront des CDI à temps partiel.

Le Président ne dispose pas de toutes les réponses dans ce domaine. Le bilan social précise cependant qu'une centaine de contrats d'adaptation et de qualification ont été signés.

Dominique LESEIGNEUR note qu'à la page 4, la Direction affirme encourager l'initiative et la montée en professionnalisme. Or dans les centres d'appels, la mise sous tutelle des salariés est totale – ce qui est contre-productif par rapport aux objectifs de polyvalence.

Le Président tentera de répondre à l'avenir à ces questions.

Dominique LESEIGNEUR juge que pour travailler dans ces nouveaux centres de téléconseil, les agents devraient au minimum être classés en II ou en III. La formation et les conditions de travail devraient également être évoquées.

Bernard ELIOT note que le CCE a nommé un expert. Celui-ci pourra élaborer des propositions qui modifient le projet.

Thierry LELIEVRE demande ce que signifie « *adapter les conditions de travail pour une relation client de qualité et une facilitation du travail des conseillers* ».

Le Président explique que l'ergonomie des postes de travail sera étudiée. Il donne la liste des fiches-actions qui seront rédigées.

Dominique LESEIGNEUR note que cela fait longtemps que l'ambiance de travail n'a pas été évoquée dans l'Entreprise.

Le Président ajoute que l'accompagnement, piloté par le Directeur régional, capitalise sur les compétences existantes. Un dispositif global de pilotage et des correspondants mobilité seront mis en place. Les salariés dont l'activité est transférée vers une autre entité ont vocation à la suivre en limitant les impacts géographiques.

Thierry LE PAIH remarque qu'auparavant, les salariés avaient le choix entre suivre leur activité et privilégier la résidence. France Telecom change manifestement de politique.

Michel FILLION demande dans quels termes est définie la résidence.

Le Président souligne que des solutions personnalisées sont toujours recherchées dans le bassin de vie des agents. Une telle démarche a par exemple été entreprise à Fougères et à Lannion. Les compétences des managers seront développées dans le cadre des programmes-métiers. Les parcours professionnels seront basés sur des référentiels et des niveaux de compétences-cibles, afin d'offrir de nouvelles perspectives d'évolution. Il existera un comité national de pilotage et un comité régional dirigé par le DR et son DRH. L'accompagnement personnalisé des salariés se fera par la ligne managériale, à l'aide d'un conseiller orientation/mobilité et selon les règles en vigueur.

Le Président informe le CE qu'Yves BELLON sera remplacé en juillet par Mario PETRICOLA, et qu'Emmanuelle BRUNET va quitter l'Entreprise.

Sylvie HENRY demande si l'avenir des cellules Qualimail a été envisagé dans le cadre du projet de réorganisation.

Le Président répond que les cellules Qualimail sont dans les AVS.

La séance est suspendue de 17 heures 05 à 17 heures 15.

VI. Analyse trimestrielle de l'emploi

Ce point sera examiné lors d'une séance ultérieure.

VII. Rapport d'activité des médecins du travail

Emmanuelle BRUNET explique que le rapport d'activité des médecins du travail doit être présenté chaque année. A partir de 2006, ce document sera normalisé. Cette année, chaque médecin a élaboré son propre rapport de manière autonome.

1. Docteur DAZIN

Le Docteur DAZIN exerce dans les Côtes-d'Armor et dans une partie de l'Ille-et-Vilaine.

Isabelle MANCEL FLOC désire savoir quel effectif lui est rattaché.

Le Docteur DAZIN explique que les effectifs des unités de la DR sont très fluctuants. Il ne dispose pas des outils nécessaires pour connaître leur taille exacte, mais estime suivre environ 1 400 ou 1 500 personnes.

Isabelle MANCEL FLOC regrette que le nombre de visites par agent ne puisse donc pas être calculé.

Le Docteur DAZIN en convient.

Le Président note cette question, et rappelle qu'un rapport normalisé sera présenté l'année prochaine.

Le Docteur DAZIN constate que le nombre de visites annuelles est en progression. 754 visites annuelles ou d'embauche ont été effectuées, ainsi que 265 autres visites (dont 115 à la demande des

intéressés). Le Docteur DAZIN note avec satisfaction que le nombre de visites spontanées ne cesse de croître. Le nombre d'audiogrammes a augmenté en 2004 ; chaque agent en passera un et fera mesurer sa pression intra oculaire en 2005.

Isabelle MANCEL FLOC demande si les cas d'inaptitude au poste ont été prononcés dans le contexte d'une restructuration.

Le Docteur DAZIN précise que les cas d'inaptitude au poste sont exclusivement contingents à une altération de la santé. Cependant, les exigences des différents postes augmentent et il est de plus en plus difficile de trouver un poste adapté aux agents à l'état de santé involutif. Le Docteur DAZIN ajoute que la quasi-totalité des agents sont vaccinés contre le tétanos.

Isabelle MANCEL FLOC souhaite savoir si les agents à vacciner sont systématiquement relancés par le service médical.

Le Docteur DAZIN répond qu'il relance lui-même les salariés concernés. Il remarque que l'altération de l'état de santé des agents de France Telecom provient avant tout de la prise d'âge. Il n'est donc pas étonnant que les problèmes rhumatologiques soient en progression. Les cas de dépression sont également en augmentation : cela tient au contexte général de la société française. A France Telecom, les différentes formes d'entraide sociale représentent cependant un facteur de soutien. Le Docteur DAZIN exprime son souhait de rencontrer systématiquement les agents en situation de reprise du travail : à l'heure actuelle, la moitié des agents concernés ne le rencontrent pas.

Isabelle MANCEL FLOC estime qu'il revient aux managers de proximité de prévenir le Docteur DAZIN des situations de reprise du travail.

Le Docteur DAZIN indique que les managers de proximité le préviennent plus régulièrement depuis quelques mois.

Isabelle MANCEL FLOC demande pourquoi seules certaines unités proposent une vaccination contre la grippe.

Le Docteur DAZIN souligne que cette vaccination est totalement facultative. Il se tient cependant à la disposition des unités qui souhaiteraient la proposer.

Fabrice JOLYS remarque que les agressions commises sur les agents sont en augmentation.

Le Docteur DAZIN répond que ce phénomène reste marginal, mais est effectivement en émergence. En 2004, trois personnes ont été victimes d'une agression. Le Docteur DAZIN préconise de systématiser la prise en charge sociale de ces agents : pour l'instant, une telle décision dépend trop de l'appréciation du manager local.

Isabelle MANCEL FLOC atteste que dans les centres d'appels, les agressions verbales sont très courantes. Il pourrait être intéressant de revoir les formations.

Suite à l'incident survenu à Saint-Malo, le Président a écrit à Monsieur FONTANA pour lui demander comment mettre en place ce type de formation dans les formations-métiers des salariés.

2. Docteur LE GUIDEC

Le Docteur LE GUIDEC exerce son activité en Ille-et-Vilaine. Elle suit 1 814 personnes, dont 1 158 en DR et 547 dans les services extérieurs. 109 personnes sont des CDD, des apprentis ou des contrats de qualification. Le Docteur LE GUIDEC est assisté d'une secrétaire et d'une infirmière – toutes deux à temps partiel. Elle regrette de n'avoir pu rencontrer que 15 personnes sur 75 à l'ADB. Ce problème est récurrent.

Fabrice JOLYS indique que les organisations syndicales avaient demandé que les agents de l'AD suivent une visite médicale. La Direction avait répondu que ce problème était réglé.

Le Président prend note de ce point.

Le Docteur LE GUIDEC ajoute que certains salariés lui sont toujours inconnus, et exprime son souhait de rencontrer systématiquement les agents en situation de reprise du travail.

Guy JOURDEN souligne que ce problème reste lancinant.

Le Président remarque que la situation s'est améliorée et que ce manquement est parfois du fait du salarié lui-même.

Le Docteur LE GUIDEC a comptabilisé 131 arrêts de travail de plus de 21 jours et n'a effectué que 77 visites de reprise. En réponse à Fabrice JOLYS, Elle indique qu'une commission stress a été mise en place à l'URR suite à un conflit dans un service.

Guy JOURDEN insiste sur l'impact du contexte social général de France Telecom.

Le Président déplore que les commissions 3R ne parviennent pas à se réunir pour reconnaître les situations de handicap. Il souhaite instamment que ces commissions fonctionnent de manière normale.

Guy JOURDEN regrette fortement qu'il n'y ait pas eu de CAP locales lors des dernières élections. Cela crée des problèmes pour participer à la commission de réforme.

3. Docteur COATMEUR

Le Docteur COATMEUR exerce son activité dans le Finistère. Elle suit 1 473 personnes, dont 1 314 en DR et 91 dans les services extérieurs. De nombreux CDD, CDI étudiants et apprentis ont fait l'objet d'une visite médicale. 1 299 visites ont été effectuées, et 81 % de l'effectif ont pu être examinés. Le Docteur COATMEUR est assistée d'une infirmière à temps plein, et note que le suivi des visites médicales est meilleur que les années précédentes. Les visites de reprise, pour leur part, n'atteignent pas le nombre souhaité. Le rôle du manager local est crucial dans ce domaine.

Isabelle MANCEL FLOC relève que 207 salariés ont changé d'activité.

Le Docteur COATMEUR explique que ce chiffre concerne les agents qui ont changé de poste entre deux visites médicales.

Isabelle MANCEL FLOC estime intéressant de suivre systématiquement ces agents.

Le Docteur COATMEUR annonce que l'intégration des marins s'est très bien passée. Les aptitudes avec aménagements ou restrictions portant sur l'ensemble de la population ont été examinées. Aucune inaptitude totale et 8 inaptitudes temporaires ont été constatées. Dans les unités, un effort a été fourni pour s'équiper de chaises ergonomiques.

Michel LE BRIGANT s'enquiert du nombre de maladies professionnelles.

Le Docteur COATMEUR répond que trois maladies professionnelles ont été déclarées ; l'une d'entre elles a été reconnue. Les TMS sont la pathologie la plus fréquente chez France Telecom.

Isabelle MANCEL FLOC constate que 11 prescriptions de radiographie pulmonaire n'ont pas été réalisées.

Le Docteur COATMEUR indique que ces radiographies pulmonaires non réalisées ont été prescrites dans le cadre d'une surveillance amiante.

Isabelle MANCEL FLOC relève que les déplacements en voiture à travers la Bretagne engagent la santé et la sécurité des agents, et que le médecin se déclare « *interpellé sur tous les sites au sujet de l'hygiène générale des locaux de travail et des espaces collectifs* ». Or ce sujet préoccupe fortement les CHSCT.

Le Docteur COATMEUR signale qu'une légère amélioration a été constatée il y a deux ou trois semaines.

Le Président s'avoue très mécontent de la prestation d'une société de nettoyage. Il a demandé un rapport à l'URR afin d'aboutir à une amélioration ou de changer de prestataire.

Guy JOURDEN souligne la perversité du système des enchères inversées.

Michel LE BRIGANT regrette que des salariés doivent menacer d'exercer leur droit de retrait pour que les locaux soient enfin nettoyés.

4. Docteur JUGLARD

Le Docteur JUGLARD exerce son activité dans le Morbihan. Son bureau est situé à Lanester, mais Elle effectue également de fréquents déplacements. En novembre et décembre, le Docteur JUGLARD a disposé d'une secrétaire à mi-temps.

Isabelle MANCEL FLOC s'enquiert du motif des visites occasionnelles effectuées à la demande de la hiérarchie.

Le Docteur JUGLARD répond que cela concerne en général des agents qui connaissent des difficultés sur leur poste de travail. Dans le Morbihan, la situation générale a été assez calme en 2004. Les responsables d'équipe ne sont pas très réactifs lorsqu'il leur est demandé d'organiser des visites. En revanche, le bilan est plutôt satisfaisant en termes de visite de reprise et de pré-reprise. Suite à des visites de reprise, le Docteur JUGLARD a réussi à trouver des postes plus adaptés aux salariés concernés.

Le Docteur JUGLARD trouve cependant regrettable que ces changements de poste n'aient pas été fait dans le cadre de la commission des 3R, ce qui aurait permis d'officialiser les efforts faits par France Telecom pour le reclassement de ses salariés en difficulté..

Guy JOURDEN s'enquiert de l'impact du décret du 28 juillet 2004 sur la médecine du travail à France Telecom.

Le Docteur JUGLARD attend avec impatience les informations sur la réorganisation du service de médecine du travail. Les médecins ont insisté pour que les techniciens d'intervention aient droit à une visite médicale par an.

Le Président propose d'attendre la parution des textes internes de l'Entreprise.

Yves BELLON annonce qu'une demande d'agrément du service de santé au travail devra être déposée par chaque Direction régionale avant la fin 2005. France Telecom travaille donc actuellement sur la réorganisation de ce service. Cela aura un impact sur le nombre de médecins et d'infirmières. Le CE en sera informé en temps utile.

Isabelle MANCEL FLOC avance que la création du pack RH sur Intranet pourrait permettre une meilleure interactivité avec le service médical.

Yves BELLON explique que le pack RH est une application fort attendue, dont la mise en œuvre devrait avoir lieu en septembre.

Le Président rappellera en CODIR l'importance de la médecine du travail et note que l'Entreprise tente de trouver des solutions pour les agents confrontés à une évolution nécessaire de leur poste de travail.

Isabelle MANCEL FLOC demande que le rapport des assistantes sociales soit présenté au CE.

Le Président répond que le Secrétaire a déjà déposé une telle demande. Cet été, la Direction s'efforcera de présenter une synthèse au CE.

VIII. Point mensuel marchés-activités

Ce point sera examiné lors d'une séance ultérieure.

IX. Bilan social 2004 : compte-rendu des travaux de la commission économique et avis du CE

Ce point sera examiné lors d'une séance ultérieure.

X. Information-consultation sur le projet SAVGP Maille Ouest Atlantique

Au nom du CE, Guy JOURDEN donne lecture d'une déclaration.

Le Président remarque que c'est la troisième fois que ce projet est évoqué en CE. Ce document aurait pu être communiqué au préalable. Le Président note que les élus du CE rejettent ce projet. Même s'il ne s'agit pas d'un avis formel, cela indique une prise de position.

Daniel OLIVIER indique que certains compléments d'informations demandés ont pu être communiqués ; d'autres données n'étaient pas disponibles dans les systèmes d'information. Les flux d'appels ont pu être reconstitués sur deux ans. En été, les pics d'appels sont essentiellement dus aux conditions météorologiques.

Jean-Jacques JOURDEN note qu'en 2003, la fusion des 1013-1015 de Brest et de Morlaix a entraîné certaines réactions du personnel. Il existe également un problème de manque de formation des agents.

Daniel OLLIVIER expose que plus de 100 000 appels sont maintenant reçus mensuellement. En Bretagne, le nombre de CDI est passé de 58 à 68 depuis janvier 2003. Dans les Pays de Loire, les effectifs sont stables depuis janvier 2003. Au niveau de l'assistance, les causes des appels ne sont pas identifiées dans le système d'information : il n'existe qu'une ventilation entre le SI d'intervention et le SI d'assistance.

Le Président estime qu'en ajoutant les éléments fournis aujourd'hui à ceux communiqués lors des réunions précédentes, la Direction a répondu à 98 % des questions posées.

Thierry LELIEVRE soulève le problème du travail du samedi. Il est demandé aux agents de passer d'un samedi sur quatre à un samedi sur deux. Or le CE souhaite recevoir des informations plus précises sur les flux enregistrés le samedi ces trois dernières années.

Le Président observe que le samedi, un pic d'appels est comptabilisé entre 10 heures et 12 heures. Les flux du samedi représentent les deux tiers de ceux d'un jour de semaine moyen.

Thierry LELIEVRE rétorque que la période de référence n'est pas suffisamment longue.

Le Président souligne que le travail de collecte des données a été colossal. La Direction a fourni tous les éléments qu'elle pouvait réunir. Le Président ajoute que les organisations syndicales savent parfaitement que les flux ont augmenté le samedi.

Jean-Jacques JOURDEN relève que dans les deux tiers des cas, le taux d'efficacité du samedi n'est pas le plus faible de la semaine. Il n'est donc pas justifié de demander aux agents de passer d'un samedi sur quatre à un samedi sur deux. En outre, les appels du samedi sont concentrés sur la plage 9 heures-12 heures : il apparaît donc difficile d'améliorer le taux d'efficacité. Jean-Jacques JOURDEN affirme également que les appels du samedi correspondent souvent à la répétition d'appels restés sans réponse durant la semaine. Le soir, le taux d'efficacité est faible entre 17 heures et 23 heures : il faut donc recruter du personnel et non déplacer des agents. Les usagers pourraient également être informés des tranches horaires les plus favorables pour appeler.

Jean-Jacques JOURDEN note que depuis octobre 2004, le pourcentage d'appels relatifs à Internet ou au pilotage est en très forte augmentation. Il serait nécessaire de former les agents en conséquence. Le site de Fougères a été fermé, et les intérimaires du Mans transfèrent maintenant les appels vers les agents qui ont des compétences en ADSL. Jean-Jacques JOURDEN souligne que les salariés souhaitent préserver leur vie familiale, et restent vigilants et déterminés face aux

exigences de la Direction. En tout état de cause, un SAV ne peut pas être organisé contre la volonté de son personnel.

Le Président avertit le CE que si le personnel refuse d'évoluer, cette activité pourra toujours être transférée sur un autre site. Il rappelle que Saint-Brieuc a bénéficié d'un tel transfert dans le passé. Le Président demande maintenant au CE d'aller au-delà de l'échange des statistiques. Il souligne qu'une obligation de travailler un samedi sur deux n'a jamais été évoquée par la Direction. Il souhaite aborder avec le CE les thèmes suivants : l'alignement des horaires sur la plage 8 heures-20 heures, la mise en place d'une fonction de vigie, un partage équitable de la contrainte du samedi entre tous les plateaux de la maille par une négociation locale avec les DS, ainsi que l'organisation d'un régime de travail en cycles au moyen d'une négociation locale pour aboutir à l'inscription des salariés sur ces cycles et à l'examen des tableaux de service en CHSCT.

Le Président prie maintenant solennellement le CE d'émettre un avis. Il souhaite arriver non pas à la mise en œuvre, mais à un regard sur la mise en œuvre. Le Président précise d'ailleurs que le travail du samedi ne durerait pas nécessairement toute la journée. Il a le sentiment de se trouver face à un refus global et à des manœuvres dilatoires. Le Président a étudié la jurisprudence en matière d'avis du CE : le jour où il considérera que le CE a reçu suffisamment d'éléments et se refuse pourtant à rendre un avis, il poursuivra le processus. Cependant, certaines remarques du CE sont à intégrer dans la discussion avec les DS. Le Président évoque le devenir des projets futurs : le CE n'a pas vocation à y faire indéfiniment obstruction.

Dominique LESEIGNEUR estime qu'il n'est pas possible de rendre un avis. En effet, l'existence du projet ERC vient d'être dévoilé. Un premier abrégé a été présenté aujourd'hui, et le 1013 et le 1015 y sont totalement intégrés. C'est le CCE qui doit rendre son avis en premier. En outre, le CCE a demandé une expertise sur la réorganisation d'ensemble présentée par France Telecom.

Le Président remarque que le déplacement des horaires vers le soir et le samedi est indépendant du projet ERC.

Avant de discuter des changements d'horaires et des tableaux de service, Dominique LESEIGNEUR juge logique de discuter de la réorganisation qui préside à ces changements d'horaires. Le projet ERC prévoit la création de nouveaux établissements et de nouvelles plates-formes, et le CCE doit se prononcer sur ce sujet avant que le CE puisse émettre un avis.

Le Président rétorque qu'il est temps de dépasser le stade de l'échange de propositions conceptuelles. Une réflexion plus opérationnelle est à mener avec les DS dans les unités, sous le contrôle du CE. Le projet n'est pas en cours de mise en œuvre : le Président souligne qu'il ne demande pas un quelconque quitus au CE. Il propose que les documents présentés au CE soient mis à la disposition des unités et des DS pour étudier les thèmes suivants :

l'alignement des horaires sur la plage 8 heures-20 heures, la mise en place d'une fonction de vigie, un partage équitable de la contrainte du samedi entre tous les plateaux de la maille par une négociation locale et l'organisation d'un régime de travail en cycles au moyen d'une négociation locale.

Une présentation serait ensuite effectuée en CE pour déterminer une mise en œuvre éventuelle. L'examen des tableaux de service serait ensuite effectué en CHSCT.

Bernard ELIOT remarque que les CHSCT doivent aussi être consultés dans le cadre de la procédure, voire avant le CE.

Le Président envisage que l'avis des CHSCT soit intégré au projet global. Le CE pourra ensuite être à nouveau consulté et émettre un avis formel. Le Président souhaite que le CE donne aujourd'hui quibus sur la méthode de travail présentée.

Dominique LESEIGNEUR déclare que cette méthode de travail convient au CE.

Bernard ELIOT juge qu'un avis motivé du CE ne peut pour l'instant être émis, car la Direction n'a pas répondu à l'ensemble des questions. En revanche, la méthode de travail présentée peut être approuvée.

Jacques FEREOLO précise que cet avis concerne le projet.

Dominique LESEIGNEUR souligne qu'aujourd'hui, le CE n'est pas consulté sur le projet définitif.

Le Président acquiesce.

Dominique LESEIGNEUR avance que si un rapport d'expertise défavorable était rendu au CCE, cela pourrait avoir des incidences sur ce projet.

Le Président en convient, mais rappelle que ce projet sera présenté une nouvelle fois au CE.

La séance est suspendue de 18 heures 55 à 19 heures 15.

Bernard ELIOT annonce que le CE se déclare dans l'impossibilité d'émettre un avis immédiat. En effet, le projet ERC prévoit la création d'AT Home le 1^{er} juillet 2005, ce qui aura un impact sur les services 1013-1015 de l'UIC. Bernard ELIOT ajoute que les Directeurs d'unité peuvent réunir les DS. Les nouveaux CHSCT pourront également donner un avis sur ce projet. En tout état de cause, ce projet devra être ensuite examiné par le CE.

Guy JOURDEN insiste sur la nécessité de mettre en place rapidement les nouveaux CHSCT.

XI. Information sur le projet « Horaires 1014-1016 » à l'AVSC

Ce point sera examiné lors d'une séance ultérieure.

XII. Information sur le plan vendeurs à l'Agence Distribution Bretagne

Ce point sera examiné lors d'une séance ultérieure.

XIII. DEI VSF

Ce point sera examiné lors d'une séance ultérieure.

La séance est levée à 19 heures 25. Les points non examinés ce jour le seront le 14 juin. Un complément d'information sera éventuellement apporté sur l'ERC durant la même séance.

Le secrétaire du CE

Bernard ELIOT