

**Réunion du Comité d'établissement de la DR de Bretagne
Du 14 avril 2005**

Présents :

Titulaires	Suppléants	Représentants Syndicaux
Michel FILLION CFDT	Bernard LE MEHAUTE CFDT	Michel LE BRIGANT CFDT
Bernard ELIOT CGT	Jean-Claude BARGAIN SUD	Alphonse QUIDU CGT
Daniel GILLARD CGT	Jean-Luc PIOGER SUD	Thierry LE PAIX SUD
Guy JOURDEN CGT	Christian JACQ CGT	J Michel MARTIN FO
Martine GUENEUGUES CGT	Christian FOURNIER SUD	Pierrick GOUEDARD UNSA
Dominique LESEIGNEUR SUD	Yolande GUERIN SUD	
Thierry LELIEVRE SUD	Fabrice JOLYS CGT	
Bertrand CUVELIER SUD		
Jacques FEREOL CGT		
Jean Pierre CREUX CFDT		
Isabelle MANCEL FLOC SUD		
Alain LUCAS SUD		
	Absents excusés	
	Philippe GUIGNET SUD	
	Claude ROGER CGT	
	Patrick LE GAC CGT	
	Sylvie HENRY CGT	
	Joël BARBU CFDT	

France Telecom :

Christian LE CORNEC, Directeur Régional, Président

Yvon BELLON DRH

Emmanuelle BRUNET GARNIER Responsable du département développement social

Michel LAGRANGE expert sur le point SAVGP Maille Ouest Atlantique

Daniel GILLE expert sur le point Hot Line Réseau Wanadoo

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 14 avril 2005 de 13 h 41 à 20 h 12 dans les bâtiments de la Direction Régionale de Rennes.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du procès-verbal de la séance du 24 mars 2005.
- 2) Suite des formalités constitutives :
 - a. Point d'avancement de la Commission « règlement intérieur » ;
 - b. Présentation des propositions de la Commission CHSCT ;
 - c. Définition du périmètre de la Commission économique créée par le CE ;
 - d. Information sur l'assurance dont le CE doit se doter ;
 - e. Modalités de remboursement des frais engagés par les membres du CE DR Bretagne ;
 - f. Délibération du CE pour l'ouverture d'un livret d'épargne solidaire au Crédit Coopératif.
- 3) Point d'avancement sur la Commission ASC.
- 4) Point mensuel « Marché/Activités ».
- 5) Information et consultation sur le Bilan Social 2004 de la DR Bretagne.
- 6) Complément d'information concernant le projet SAVGP maille Ouest-Atlantique.
- 7) Information sur le projet Hot Line Réseau.
- 8) Information sur le Plan vendeur de la DR Bretagne.
- 9) Présentation du chapitre « VSF » du DEI. **(Reporté au CE de mai)**

Point 1 Approbation du procès-verbal de la séance du 24 mars 2005.

Jean-Pierre CREUX signale avoir pris connaissance, grâce au précédent procès-verbal, de la sonorisation inexistante de la salle de réunion. Il souligne ainsi l'intérêt de disposer d'un procès-verbal.

Le Président indique que l'URR a été mandatée afin de trouver une solution, qui consisterait vraisemblablement à équiper la salle avec des micros HF. Toutefois, des délais sont inhérents à la commande de ce type de matériel. Il espère que la solution sera adoptée pour la séance du Comité d'Etablissement du mois de mai, des tests restant à effectuer avant la mise en œuvre.

En l'absence d'autres remarques, le procès-verbal de la séance du 24 mars 2005 est approuvé.

Point 2 Suite des formalités constitutives :

a. Point d'avancement de la Commission « règlement intérieur ».

Jacques FERREOL, président de la Commission, déclare que la mise au point de ce règlement intérieur n'est pas totalement achevée. Néanmoins, la Commission propose, pour le prochain CE, de l'envoyer à tous pour étude.

Le Président demande à recevoir le document suffisamment à l'avance.

Jacques FERREOL souligne que le règlement intérieur mentionne la nécessité d'envoyer les documents dix jours à l'avance, mention qui est également valable pour la Direction.

Le Président répond que ce point sera envisagé par rapport à la faisabilité. Il rappelle que la Direction a produit davantage de documents qu'elle n'en a reçus et que lorsque les délais sont tendus, les contraintes ne sont pas faciles à tenir, d'un côté comme de l'autre. Le Président reste dans l'attente de la proposition de la Commission, qui sera à discuter.

b. Présentation des propositions de la Commission CHSCT.

Guy JOURDEN, président de la Commission, présente un état des lieux des prévisions contenues dans l'accord national pour les CHSCT, avant de donner les propositions de la Commission.

Une application stricte de l'accord se traduirait pour la DR Bretagne comme suit :

- 6 délégués pour l'AVS et 155 heures de délégation ;
- 6 délégués pour l'URRB et 155 heures de délégation ;
- 6 délégués pour l'UICB et 155 heures de délégation ;
- 6 délégués pour l'AST Bretagne et 155 heures de délégation ;
- 6 délégués pour l'AEOA et 155 heures de délégation ;
- 4 délégués pour l'ADB et 85 heures de délégation ;
- 4 délégués pour la DRMP et 45 heures de délégation.

Les moyens seraient différents selon les CHSCT compte tenu du nombre de sites et de la taille des entités. Pour les 7 CHSCT, cela représenterait au total 905 heures de délégation.

Les représentants du personnel demandent des moyens supplémentaires différents selon les CHSCT pour tenir compte du nombre de sites et de la taille des entités.

La proposition de la Commission est donc d'augmenter le nombre de délégués comme suit :

- + 2 délégués à l'AVS ;
- + 4 délégués à l'URRB ;
- + 4 délégués à l'UICB ;
- + 3 délégués à l'ASTB ;
- + 6 délégués à l'AEOA ;
- + 2 délégués à l'ADB ;
- Maintien du chiffre à la DRMP.

Ceci se traduirait par un nombre d'heures total de délégation de 1 520 heures, avec 5 heures supplémentaires pour les délégués de l'URRB et de l'UICB afin de tenir compte de la superficie et du nombre de sites de ces deux unités.

Par ailleurs, Guy JOURDEN rappelle qu'il existait précédemment deux CHSCT territoriaux en Bretagne (DR de Rennes et DR de Quimper), comprenant 20 représentants du personnel. Il existait également 5 CHSCT en Côtes d'Armor, 7 CHSCT en Ile-et-Vilaine, 7 CHSCT dans le Morbihan et 7 CHSCT dans le Finistère, soit 260 représentants du personnel. Ceci confirme donc l'existence à l'époque de structures de proximité.

Guy JOURDEN rappelle qu'après EO2, en 1996, une baisse de 80 représentants du personnel a été constatée, soit 200 représentants dans les CHSCT. En outre, suite aux différentes restructurations dans les DR, le chiffre de 75 représentants a été atteint avant la mise en place des IRP.

La proposition de France Telecom, telle qu'elle figure dans l'accord, était de 6 CHSCT pour la Bretagne et 1 CHSCT Bretagne / Pays de Loire pour l'AEOA, soit 35 représentants. Pour Guy JOURDEN, il est donc aisé de constater la différence de proximité avec les structures

existantes en 1995. La dernière proposition du CE était de 6 CHSCT pour la Bretagne et 1 CHSCT Bretagne / Pays de Loire soit 53 représentants.

Guy JOURDEN indique qu'après discussions, la proposition consiste donc à tenir compte de la réparation géographique et de la nécessité d'un degré d'autonomie suffisant avec une augmentation de 25 % du volume des heures de délégation. Les membres du CE, pour lesquels la proximité est un élément fondamental, proposent donc :

- 1 délégué supplémentaire pour l'AVS ;
- 2 délégués supplémentaires pour l'URRB ;
- 2 délégués supplémentaires pour l'UICB ;
- 1 délégué supplémentaire pour l'ASTB ;
- 1 délégué supplémentaire pour l'AEOA ;
- 2 délégués supplémentaires pour l'ADB.

Ils proposent également de donner 5 heures de délégation supplémentaire à chaque Secrétaire de CHSCT (sauf DRMP). Cependant, le total est alors de 1 150 heures de délégation au lieu de 1 130 heures.

Le Président estime que si ces propositions étaient retenues, il serait possible de passer à la phase suivante, à savoir la mise en œuvre des élections.

Michel LE BRIGANT remarque que certains services comme la DRMP ou l'AEOA comptent davantage de cadres et agents de maîtrise. Il souhaiterait en conséquence soulever des dérogations concernant les sièges prioritaires réservés.

Le Président souhaite connaître la position du Code du travail sur ce point.

Guy JOURDEN explique qu'effectivement à FTRD il a été tenu compte du nombre plus important de cadres et agents de maîtrise que par exemple dans ces unités (AEOA et DRMP) le nombre de poste cadre et agent de maîtrise pourrait être augmenté par exemple à l'AEOA sur 7 représentants, il pourrait y avoir 4 non cadres et 3 cadres/agents de maîtrise et à la DRMP 2 non cadres et 2 cadres/ agents de maîtrise. Cette modification nécessite une dérogation de la direction du travail.

Le Président souligne que, la dérogation intervenant par rapport au Code du travail, il faudrait un vote favorable des membres du CE.

Yvon BELLON remarque qu'il faut faire une demande à l'Inspecteur du Travail.

Le Président demande aux membres du CE de lui communiquer leurs souhaits pour chaque unité.

Yvon BELLON revient sur la constitution des collèges et la position arrêtée jusqu'à ce jour dans l'entreprise. Un problème de constitution des collèges se rencontre dans d'autres CE.

Le Président souhaite connaître pour les 7 CHSCT la répartition cadres / non cadres et le collège afférent au poste de cadre.

Guy JOURDEN indique que les collèges 2 et 3 regroupent agents de maîtrise et cadres tandis que le collège 1 concerne les ouvriers, tels que définis dans le Code du travail.

Michel LE BRIGANT souligne une particularité de France Telecom qui regroupe agents de maîtrise et cadres dans le même collège.

Dominique LESEIGNEUR précise que la réponse à la Direction nécessite une concertation préalable.

Yvon BELLON demande une proposition formalisée afin d'en vérifier la conformité à l'accord.

Le Président considère qu'il est important que les membres du CE trouvent un consensus afin d'éviter par la suite un recours du CE. Il se dit d'accord pour entamer la phase suivante de définition de répartition cadres / non cadres dans les 7 CHSCT. Ainsi, le processus électoral pourrait débiter lors du prochain CE.

Il demande un vote des membres du CE sur la proposition issue ce jour concernant 47 élus pour 1 150 heures de délégation.

La proposition est adoptée.

Guy JOURDEN revient sur le souci de proximité en faisant remarquer que, lors des discussions concernant les CHSCT, les personnels des unités ont émis le souhait d'une liaison très forte entre les CHSCT et les DP, avec maintien des Commissions départementales existantes et créations éventuelles.

Le Président considère que les CHSCT auront leur vie propre, une fois mis en place. Les Directeurs d'établissements regarderont alors librement de quelle façon organiser le travail efficacement, sachant que chaque contexte est différent. Après l'étape de ce jour, le Président propose l'inscription à l'ordre du jour du prochain CE de la préparation du processus électoral.

c. Définition du périmètre de la Commission économique créée par le CE.

Le Président informe avoir reçu un courrier du Secrétaire du CE. Il demande à Dominique LESEIGNEUR, président de la commission économique de le commenter.

Dominique LESEIGNEUR précise que ce courrier est la confirmation de deux débats successifs qui se sont tenus au CE sur la Commission économique. Dans son courrier, Bernard ELIOT rappelle que la Commission économique existe, qu'elle a un statut de Commission facultative et que son champ d'activité concerne la vie économique et sociale de la DR Bretagne. Dominique LESEIGNEUR informe que cette Commission sera en mesure de se réunir prochainement.

Un désaccord semblant persister avec la Direction, Dominique LESEIGNEUR demande à nouveau que des moyens soient attribués à cette Commission afin qu'elle puisse exercer son activité dans de bonnes conditions.

Le Président confirme les informations apportées (articles L-435.2 et L-434.7 du Code du travail). Il attend cependant de voir fonctionner la Commission économique pour savoir quels moyens lui confier.

Dominique LESEIGNEUR précise que cette Commission sera, par exemple, amenée à travailler sur le Bilan social ou les projets de réorganisation en cours à la DR. La Commission devrait être convoquée avant l'été pour débiter ses travaux.

Le Président souligne le pragmatisme avec lequel le travail sur les CHSCT a été effectué. Il en sera de même pour cette Commission.

Bernard ELIOT demande s'il faut comprendre que les moyens seront attribués en fonction de la nature des travaux de la Commission.

Le Président répond par l'affirmative.

d. Information sur l'assurance dont le CE doit se doter.

Bernard ELIOT informe que le CE, personne morale différente de celle de l'employeur, est civilement responsable du préjudice causé à autrui. En conséquence, il doit souscrire une assurance qui couvre la responsabilité civile, notamment dans la gestion des activités sociales et culturelles. Bernard ELIOT précise que, dans le cadre de l'article R-432.11 du Code du travail, la prime afférente à la responsabilité civile est à la charge de l'employeur. Le contrat est souscrit par le CE et doit définir la qualité de l'assuré (toutes les personnes ayant un lien de dépendance avec le Comité d'Etablissement), les tiers, les tiers entre eux et l'assurance individuelle accidents. Selon l'article L-344.1 du Code du travail, les accidents survenus durant les heures de délégation sont considérés comme accidents du travail.

Bernard ELIOT informe qu'à ce jour, une seule mutuelle d'assurance a pris contact avec le CE : la MACIF. Elle propose un seul contrat. La cotisation est fonction du budget du CE (fonctionnement et activités sociales), soit 865 €/an. D'autres compagnies d'assurances (MATMUT, AXA, Mutuelles du Mans) assurent également les CE et peuvent être contactés.

Il semblait à Yvon BELLON que la Direction des assurances de l'entreprise allait proposer aux Secrétaires et Trésoriers un contrat d'assurance, ce qui aurait permis de négocier les prix.

Bernard ELIOT répond qu'en principe, le CE décide du choix de son assurance lui-même.

Thierry LELIEVRE considère que les propositions de la Direction peuvent être examinées.

Le Président précise que ce point sera revu lors du prochain CE.

e. Modalités de remboursement des frais engagés par les membres du CE DR Bretagne.

Thierry LELIEVRE précise que ce point concerne essentiellement les frais de déplacements. Il informe que le CE décide de rembourser les frais engagés sur la base des frais réels.

Il est proposé un remboursement de 0,28 €/kilomètre (déplacements en voiture). Cette proposition doit être soumise au vote des membres du CE.

La proposition est adoptée.

f. Délibération du CE pour l'ouverture d'un livret d'épargne solidaire au Crédit Coopératif.

Thierry LELIEVRE informe qu'il est proposé d'ouvrir un livret d'épargne solidaire auprès du Crédit Coopératif. Le CE a la possibilité de partager les intérêts avec une association s'occupant de fonds solidaires dans le domaine de l'insertion au monde du travail. Une partie des intérêts serait affectée à cette association et ainsi mise à disposition de projets de création d'entreprise (sorte de micro crédit). L'association partenaire se nomme France Active et développe des projets en France. Thierry LELIEVRE précise que la participation peut être de 25 %, 50 %, 75 % ou 100 % des intérêts.

Thierry LELIEVRE propose d'affecter 25 % des intérêts.

La proposition est soumise au vote.

La proposition est adoptée.

Point 3 Point d'avancement de la Commission ASC.

Jacques FERREOL, président de la Commission, indique que celle-ci s'est réunie la veille. Elle a défini les documents qu'elle souhaite que la Direction lui remette. Pour ce faire, un rendez-vous sera pris avec Monsieur BELLON. La Commission a également débuté la réflexion sur les dossiers à analyser. Le premier concerne le CLSH et comporte un caractère d'urgence. La Commission a décidé de rencontrer les intéressés, consommateurs et prestataires, avant la première semaine de mai pour décider du maintien avec reprise de convention ou de ne plus soutenir la structure. Le cas échéant, la Commission demandera la réunion d'un CE extraordinaire pour un vote sur ce sujet.

Le Président s'interroge sur la nécessité d'une réunion extraordinaire.

Jacques FERREOL signale que dans un mois et demi, pour le prochain CE ordinaire, la décision de vente sera prise. L'impératif de temps est donc incontournable.

Le Président souhaite savoir si les éléments permettant de juger sont en nombre suffisant, sachant que deux points importants concernent le nombre d'enfants d'agents de la DR Bretagne et le nombre de ceux qui bénéficieraient de cette structure.

Jacques FERREOL rappelle que Monsieur BELLON doit lui fournir des informations complémentaires.

Bernard ELIOT précise que la Commission souhaite également rencontrer les autres CE de France Telecom sur le bassin d'emploi rennais.

Le Président pense qu'il serait bon de ne pas prendre de décision hâtive.

Jacques FERREOL reconnaît qu'il manque des éléments mais rappelle que la Commission est consciente de la différence de coût entre cette structure et une aide individualisée.

Yvon BELLON considère que les parents peuvent avoir trouvé d'autres solutions suite à la hausse des tarifs et qu'il faut connaître le nombre d'enfants se rendant au CSLH. Il propose de saisir la Commission nationale de transfert en cas de décision de subvention ou de reprise du CLSH, afin de s'assurer que cela est conforme à ce qui se négocie au niveau national.

Daniel GILLARD pense qu'il est possible de considérer cela comme une nouvelle prestation, ce service ayant été abandonné pendant quelque temps.

Le Président souligne que la décision prise sera irréversible. Il lui semble donc judicieux de considérer l'ensemble des éléments pour envisager le coût global à supporter. Il faut donc éclairer la décision avec un maximum d'éléments. Les propositions issues pourront être structurantes pour le CE de la Bretagne.

Michel LE BRIGANT rappelle que le CE est libre de faire ce qu'il veut avec son argent. Par ailleurs, Michel LE BRIGANT souhaite connaître l'effectif global de France Telecom, celui de la DR Bretagne et les budgets reversés au CE.

Le Président signale que le Trésorier dispose de tous les éléments.

Thierry LELIEVRE indique que le seul élément manquant est le reversement fait au CCE.

Michel LE BRIGANT souhaite connaître la somme à laquelle a droit le CE d'après le protocole social.

Yvon BELLON indique qu'il est peut-être utile de solliciter la commission nationale de transfert avant toute décision concernant le CLSH de Vern.

Le Président rappelle que le rôle de la Direction est de mettre en garde avant que la décision ne soit prise.

Pour Bernard ELIOT, cette prestation est considérée comme nouvelle, France Telecom ne l'assurant plus. Il précise qu'un point sera réalisé au 1^{er} septembre. La décision n'engagerait pas sur le long terme mais sur l'année.

Yvon BELLON attire l'attention sur le fait qu'il existe une organisation nationale très bien structurée.

Michel LE BRIGANT réitère sa question sur l'enveloppe budgétaire allouée dans le futur.

Yvon BELLON répond que comparativement à l'effectif global, celui de France Telecom représente environ 5 %.

Jacques FERREOL reprend les dossiers abordés par la Commission. Il signale que l'arbre de Noël doit être finalisé pour le mois de juin. Des détails devraient être disponibles pour le prochain CE. Il informe que la Commission a également abordé le budget prévisionnel. Par ailleurs, la Commission a pris contact avec des entreprises pour les abonnements. Elle privilégie pour l'instant les conventions dans lesquelles le CE ne verse pas de participation. Jacques FERREOL conclut en signalant que la charge de travail de la Commission est importante. Les heures prévues dans le protocole semblent largement insuffisantes. En conséquence, il demande à la Direction de donner du temps supplémentaire.

Le Président souhaite s'en tenir au protocole électoral tout en notant la demande. Il précise qu'il faut dimensionner la Commission correctement et, éventuellement, que ses membres se spécialisent.

Par ailleurs, le Président répond à la question précédente de Michel LE BRIGANT. La Direction Régionale compte 5 572 personnes pour un effectif global de 130 412, soit 1,127 M€ affectés au budget ASC.

Point 4 Point mensuel « Marché / Activités »

Le Président informe qu'en termes de haut débit, la situation est plutôt favorable pour deux raisons principales : le plan haut débit de déploiement des NRA est actif sur le territoire de la Bretagne ; les offres Wanadoo se trouvent dans une bonne moyenne, comparativement à la concurrence. Il poursuit avec les offres tarifaires du fixe sur lesquelles le réalisé est satisfaisant malgré des acquisitions nouvelles de clients moins nombreuses. Par ailleurs, la clientèle à fidéliser reste importante. Les autres services du fixe connaissent un beau succès auprès des nouveaux abonnés. S'agissant des offres Orange, la situation est plus délicate que prévue, sachant qu'en février, les flux en boutique ont été moins forts que précédemment. La situation de MaLigne TV est clairement difficile pour deux raisons : la seule ville ouverte était Rennes et le seul bouquet disponible était TPS. Deux axes de développement du segment sont donc prévus : ouvrir de nouvelles villes (Brest, Lorient) et offrir Canal + et TPS.

Le Président signale par ailleurs le problème des zones dégroupées sur lesquelles il est constaté des tarifs très agressifs des concurrents.

Il revient également sur l'arrivée des MVNO, opérateurs qui, en louant la boucle locale radio d'opérateurs comme Orange, Bouygues ou SFR, rendent le marché plus concurrentiel. Il informe du partenariat entre Télé 2 et Orange, notamment pour pallier une situation peu concurrentielle dans le domaine du mobile en France. Il existait un risque pour France Telecom de se voir imposer l'arrivée de ces opérateurs de manière plus contraignante que ce partenariat.

Fabrice JOLYS souhaite savoir si la mention « perspective février 2005 » doit être comprise comme « objectif ».

Le Président explique que les chiffres présentés correspondent à l'écart entre la trajectoire et le réalisé, soit une estimation à un point de passage. Un retard constaté à ce point de passage laisse présager un retard dans les mois suivants. Il indique que les chiffres du trimestre seront présentés au prochain CE.

Fabrice JOLYS demande à disposer des objectifs des années passées à titre indicatif.

Le Président indique qu'ils sont difficiles à apprécier, pour différentes raisons (produits qui n'existaient pas, etc.). La pertinence en serait donc amoindrie car les offres et les périmètres sont très différents. Les périmètres évoluent car les business évoluent et la réactivité, compte tenu de la concurrence, est très importante. Il est donc difficile d'apprécier le réel effort commercial en valeur absolue. Le Président rappelle qu'en définitive, le bilan Activités / Marché sert à éclairer le contexte.

Isabelle MANCEL FLOC signale qu'il sert également à définir les objectifs.

Le Président estime que ce n'est pas toujours le cas. Il rappelle que les modélisations sont nationales et que la précision des indicateurs n'est pas parfaite.

Isabelle MANCEL FLOC s'interroge sur la situation du personnel si les objectifs ne sont pas tenus : subit-il une pression ou baisse-t-on les objectifs ?

Le Président signale que la situation est très différente selon les régions.

Guy JOURDEN suppose que ces placements se traduisent par une valeur monétaire.

Le Président explique qu'il existe les placements et un compte de contribution (produit du prix d'un placement par coût unitaire). Le chiffre d'affaires est le produit du nombre de placements unitaires par un coût unitaire.

Guy JOURDEN pense que les comptes de contribution servent à faire les comptes de France Telecom.

Le Président répond que cette idée est fausse.

Yvon BELLON précise que c'est aussi un outil de management : la contribution peut augmenter ou baisser en fonction du type d'intervention recherché.

Michel LE BRIGANT souhaite connaître la part des services téléphoniques et celle des services de distribution.

Le Président indique que l'AVS représente 60 % environ tandis que l'AD représente environ 40 %. Sur les portables, la part est de 10 % pour l'AVS et 90 % pour l'AD, tandis que sur le haut débit, les parts sont partagées (50/50 %).

Le Président poursuit en commentant la qualité de service, qui se trouve dans une situation contrastée suivant les différents services : certains endroits se situent au-dessus des attentes (QRSCT R) tandis que d'autres sont en retard (professionnels et distribution). Toutefois, il précise que les niveaux d'efficacité se sont améliorés depuis quelques mois.

Jean-Pierre CREUX remarque que la tendance est plutôt bonne sur les placements tandis que sur les services, elle est plutôt en retard. Il trouve cela étonnant car l'entreprise place des sommes importantes sur le Plan vendeur, par exemple, tandis que sur le service, la satisfaction est mauvaise bien que ce soit elle qui doit fidéliser les clients. Jean-Pierre CREUX estime qu'il serait temps de s'en préoccuper et se demande quand viendra le Plan technicien.

Le Président répond qu'en termes de qualité de service, France Telecom travaille sur l'ensemble des activités et pas seulement sur les Plans vendeur.

Fabrice JOLYS remarque que la qualité de service est en baisse depuis l'arrivée des CDI 1/3 temps, envoyés en boutique sans formation et qui ne peuvent répondre aux clients.

Le Président réplique que ces personnes font preuve d'une grande conscience professionnelle. Il lui semble difficile de considérer que ces 15 personnes aient pu mettre en péril la qualité de service.

Fabrice JOLYS ne met pas en cause leur conscience professionnelle mais le manque flagrant de formation.

Le Président indique qu'une formation a été suivie par ces personnes, même succincte.

Fabrice JOLYS invite le Président à se rendre à Grand Quartier : le CDI 1/3 temps qui travaille dans la boutique n'a pas reçu la moindre formation sur les 37 applications.

Yvon BELLON rappelle que l'effectif compte environ 250 vendeurs. Il lui apparaît impossible que 18 CDI 1/3 temps (6 équivalent temps pleins) puissent obérer la qualité de service.

Bernard ELIOT demande de quelle façon se mesure la satisfaction client.

Le Président explique que certaines équipes produisent des sondages : celle de Quimper produit des sondages entreprise, tandis qu'une trentaine de salariés de l'effectue des sondages grand public.

Isabelle MANCEL FLOC, en tant que présidente de la Commission formation, souhaiterait disposer du plan d'accompagnement des CDI 1/3 temps.

Le Président prend note de la demande.

Thierry LELIEVRE s'interroge sur l'impact que peut avoir un article de journal sur la qualité de service. Il signale que *Le Télégramme* de la veille contenait un article d'un journaliste citant ses déboires avec la Live Box.

Le Président rappelle que la Live Box a été abordée lors des deux premiers CE et qu'une cellule a été mise en place pour suivre et accompagner les cas les plus problématiques. Néanmoins, tous les opérateurs proposant des boxes, il semble indispensable que France Telecom demeure dans la course. Le Président considère certes que cet article n'est pas très favorable, toutefois, il conserve sa confiance dans ce produit, interface prometteuse entre le réseau de France Telecom et celui du client. Si la Live Box n'est pas née de manière aisée, elle n'en poursuit pas moins son développement.

Thierry LELIEVRE estime que les problèmes persistent avec ce produit. Il pense qu'avec le dégroupage important, cela risque de poser de nombreux problèmes à terme.

Le Président considère que le CE n'est pas le lieu où résoudre ce problème.

Thierry LELIEVRE pense que la qualité de traitement qui intervient ensuite pose problème.

Le Président répond que c'est pour cette raison que le service SVP Home avait été mis en place.

Michel FILLION revient sur la qualité de service. L'un des éléments fondamentaux lui semble être le temps d'attente. Il est constaté que de nombreux clients ne viennent plus chez France Telecom car le temps d'attente est trop long. Ceci suppose peut-être que le personnel n'est pas assez nombreux.

Jean-Pierre CREUX revient sur la Live Box qui lui semble illustrer l'histoire d'un conflit à France Telecom où l'on veut parfois sortir des services qui ne sont pas finis et dont le cahier des charges est mal finalisé. Ces services ne fonctionnent pas car ils ne sont pas au point. Il pense qu'il vaudrait peut-être mieux que France Telecom conserve une image de qualité en mettant plus de temps à sortir un service mais en faisant en sorte qu'il fonctionne.

Daniel GILLARD signale un article de *Marianne* dans lequel il était dit que France Telecom, à la sortie d'un produit, s'était servi de ses clients comme expérimentateurs.

Yolande GUERIN intervient sur les appels gonflés artificiellement sur le 1015 et le 1013, notamment par les appels tardifs. Elle explique que les personnes appellent à plusieurs reprises concernant la Live Box (production, assistance, etc.) et que les problèmes perdurent.

Le Président est conscient du fait que tous les problèmes ne sont pas réglés. Il reconnaît que les processus commandes / livraisons ne sont pas optimisés mais signale que des processus de normalisation sont en cours à l'échelle nationale.

Jean-Pierre CREUX pense que ces termes signifient que l'on est en train d'imposer des processus au niveau national. Il estime qu'on lance aujourd'hui des processus nationaux avec pour consigne de les faire rentrer dans le moule d'une façon ou d'une autre. Ces processus sont longs à mettre en place, les personnes ne sont pas formées pour faire ce travail. Il estime donc que des processus sont lancés depuis Paris, sans approche de la réalité du terrain.

Le Président précise qu'il est lui-même responsable, nationalement, d'un processus. Or, il a été constaté que ce dernier était fragile et pas totalement industriel. Toutefois, la démarche doit amener moins de difficultés pour les services opérationnels. Il pense que sur certains nouveaux processus, il est intéressant de disposer d'une unicité immédiate. Il note les différentes remarques émises sur le sujet.

Le Président reprend son exposé. Il informe que les efficacités se sont améliorées sur le 1014 et le 1016, tandis que la situation demeure tendue sur le 1013 et le 1015, sur la maille Ouest Atlantique.

Il signale que 36 NRA hauts débits supplémentaires ont été ouverts ces deux derniers mois. En revanche, les ZAE présentent des difficultés avec les collectivités pour trouver des terrains et aussi avec les concurrents. Le contexte concurrentiel montre un ralentissement des demandes de dégroupage de la part des concurrents. Les tarifs de gros ayant baissé,

les tarifs Free ont baissé dans les zones non dégroupées. En outre, des discussions de fusion entre Cegetel et Télé 9 sont en cours ; Tiscali a été racheté par Telecom Italia.

Point 5 Information et consultation sur le Bilan social 2004 de la DR Bretagne.

Isabelle MANCEL FLOC remarque, au préalable, que ce bilan est moins complet que les précédents. Il ne présente que l'année 2004, ce qui semble dommageable, tandis que les bilans précédents présentaient les années antérieures.

Jean-Pierre CREUX invite la Direction à répondre qu'elle a reçu cette consigne de ne présenter qu'une année. Il rappelle qu'une entreprise qui présente son premier bilan social est fondée à ne présenter que l'année précédente. Dans le Code du travail, un premier bilan social concerne une entreprise qui vient de dépasser les 300 salariés. Or, il y a bien longtemps que la DR compte plus de 300 salariés. Jean-Pierre CREUX constate que ce bilan ne présente aucun élément de comparaison et qu'aucun effort n'a été accompli. Reprendre les chiffres des années passées n'aurait pas été vain.

Yvon BELLON précise que la situation est unique à France Telecom, les IRP ayant été créés l'année précédente. L'entreprise considère donc être dans la situation de l'article du Code qui s'applique aux entreprises de plus de 300 salariés. Yvon BELLON signale que la société va même plus loin puisqu'elle considère que le premier bilan social à présenter sera celui qui suit l'année de dépassement des 300 salariés, donc celui de 2005, présenté en 2006. Il souligne en outre que des comparaisons sont possibles avec les bilans des années passées, bien qu'ils ne recouvrent pas la même forme.

Pour Jean-Pierre CREUX, les élus auraient très bien compris que certains indicateurs, notamment nouveaux, ne présentent pas de comparaison.

Le Président prend note des différentes remarques qui ne le surprennent pas après la réception d'un mail de l'organisation SUD. Il rappelle que France Telecom se soumet cette année aux obligations légales avec ces premiers CE existants à la DR Bretagne.

Yvon BELLON débute la présentation avec la partie emploi. Il annonce que les dernières grandes évolutions ont été reprises en préalable : fusion des AE Bretagne et Pays de Loire (1^{er} juillet 2004), sortie du Service de Gestion de commandes et du pôle Audit de la DR, déploiement de certains salariés de FT Marine sur la DR, intégration de certains personnels du CSRH et de FTF de Lannion à Rennes, réintégration de personnel détaché de TDF, intégration de 36 salariés de COFRATEL à la DR, départs en retraite des pères de trois enfants entraînant des départs supérieurs aux prévisions. Cette possibilité est d'ailleurs toujours ouverte, le Conseil d'Etat ayant décidé de ne pas statuer avant la sortie des nouveaux décrets. En outre, les recrutements externes ont été centrés sur le domaine clients, notamment des CDI 1/3 temps. Enfin, la reprise d'activités Recouvrement entreprises est implantée sur Lannion et Saint-Brieuc et compte 120 personnes.

Jean-Pierre CREUX désire disposer d'une vision plus précise du bassin d'emploi Bretagne, notamment l'effectif global de France Telecom sur la région et un aspect de répartition géographique. Ce dernier est important à connaître en termes de déroulement de carrière.

Yvon BELLON rappelle que lors de la première réunion du CE, une présentation avait été faite dans le DEI comportant des cartes de répartition des effectifs de la DR.

Isabelle MANCEL FLOC signale à ce sujet que les totaux étaient erronés.

Yvon BELLON précise par ailleurs que le bilan social concerne la DR Bretagne. Il n'existe donc pas de raison d'y inclure le bassin d'emploi. De plus, il est prévu dans l'accord sur les IRP la création d'un Comité de gestion de l'emploi sur le bassin.

Guy JOURDEN trouve tout de même dommage que le CE dispose de moins d'informations que n'en avait le Comité territorial.

Yvon BELLON rappelle que l'obligation est maintenant celle du Code du travail et que la Direction essaie de s'en rapprocher. Toutefois, d'autres informations pourront être présentées au prochain CE, sur demande, dans un cadre autre que celui du bilan social.

Yvon BELLON reprend la présentation. Il précise que les effectifs hors activité sont de 157 (environ 60 collègues CLM-CLD et environ 70 collègues en disponibilité).

Thierry LELIEVRE intervient sur la répartition cadres / employés et techniciens. Il trouve que d'année en année, le taux d'encadrement est de plus en plus fort au détriment des employés et techniciens. Ce collègue apparaît en sérieuse perte de vitesse.

Yvon BELLON apporte deux éléments de réponse. Le premier est lié au changement de périmètre : la fusion des deux AE a entraîné une augmentation de l'encadrement, le personnel y étant majoritairement classes 3 et 4. Le second est que certains métiers sont tirés vers le haut avec davantage d'emplois d'agents de maîtrise ou de cadres.

Le Président s'interroge sur le message que souhaite faire passer Monsieur LELIEVRE.

Thierry LELIEVRE souhaite savoir s'il est prévu de remettre des employés et techniciens au sein de l'entreprise, leur présence étant importante pour satisfaire les clients.

Yvon BELLON indique que sur les 30 recrutements externes effectués en 2004, 26 concernaient des employés et techniciens.

Fabrice JOLYS rappelle que 18 étaient à 1/3 temps.

Yvon BELLON répond que, conformément à la réglementation, chaque personne est comptabilisée pour une unité quel que soit son temps de travail.

Michel LE BRIGANT désire savoir quelle zone compte davantage de cadres.

Yvon BELLON déclare que ce type d'éléments concerne d'autres Commissions.

Le Président ajoute qu'il ne faut pas se tromper d'outil : le bilan social ne peut exprimer toute la politique de l'entreprise.

Il semble important à Jean-Pierre CREUX, pour les évolutions et la motivation, qu'il soit fait état des possibilités au sein de l'entreprise. Ainsi, le bilan social doit laisser transparaître la politique de la société.

Yvon BELLON estime que ceci dépasse le cadre du bilan social. Il poursuit avec le personnel des autres catégories (apprentis, alternance, etc.) présent au 31 décembre, dont le nombre atteint 117 soit environ 2,5 % de l'effectif.

Guy JOURDEN souhaite s'assurer que les DP ont pour vocation de représenter également les apprentis.

Pour Yvon BELLON, les apprentis disposent d'un contrat de travail et doivent donc être représentés. Ce point est à vérifier. Il poursuit son exposé avec la répartition des effectifs en activité qui montre que 90 % sont fonctionnaires tandis que 10 % sont sous convention collective.

Jean-Pierre CREUX souhaiterait disposer de la répartition par catégories fonctionnaire et contractuel.

Yvon BELLON accède à cette demande. Il reprend avec l'effectif permanent (personnel ayant travaillé du 1^{er} janvier au 31 décembre) qui comprend 4 300 personnes.

Bernard ELIOT s'interroge sur la différence entre effectif total et effectif permanent.

Yvon BELLON répond qu'au 31 décembre, 4 535 personnes étaient présentes. En revanche, les personnes présentes le 1^{er} janvier et l'étant encore le 31 décembre étaient au nombre de 4 300. Dans les deux cas, chacun compte pour un, quel que soit son temps de travail. Le nombre de salariés en CDD, au 31 décembre, est de 135.

Isabelle MANCEL FLOC souligne la multiplication de ce chiffre par 5 ou 6. Les années précédentes, les salariés en CDD étaient de l'ordre de 20 à 25.

Yvon BELLON précise que la moyenne sur l'année est de 44, soit 1 % des effectifs.

Isabelle MANCEL FLOC signale que le chiffre demeure deux fois plus élevé. Elle demande si cette évolution va se poursuivre dans les années à venir.

Le Président répond que ceci sera à considérer à l'examen du bilan social 2005.

Isabelle MANCEL FLOC espère disposer de documents sur les perspectives d'emploi pour 2005 avant la présentation du bilan social 2005. Par ailleurs, elle souhaite savoir à quel niveau sont embauchés ces CDD.

Yvon BELLON répond que la majorité des CDD se retrouvent à l'Agence Distribution ou à l'AVS. Ce sont donc plutôt des employés, dans des activités ventes.

Thierry LELIEVRE remarque à nouveau, pour l'indicateur 114, une forte hausse de la population cadre.

Yvon BELLON indique que l'effet de l'AE est à nouveau très important. Il poursuit avec la répartition des effectifs hommes/femmes au 31 décembre, qui révèle 33,6 % de femmes avec une représentation plus forte dans les catégories employés et techniciens. La Direction essaie de faire évoluer ce pourcentage dans les recrutements.

Bernard ELIOT remarque qu'entre 2003 et 2004, ce pourcentage a augmenté de 1 %, ce qui semble peu.

Yvon BELLON poursuit avec la répartition par tranches d'âge. Il constate que plus la tranche d'âge est élevée, plus la féminisation est faible.

Bernard LE MEHAUTE s'interroge sur la situation dans les cinq années à venir, sachant que la masse importante des hommes se trouve dans la tranche d'âge 45-50 ans. Cette situation lui paraît inquiétante, notamment parce que les savoir-faire sortent de l'entreprise.

Yvon BELLON reconnaît que la pyramide des âges est particulière, les catégories 45-50 ans et 51-55 ans étant sur représentées. Toutefois, avec les lois et réformes sur les retraites, les personnes ayant de 46 à 50 ans ont encore 10 ans ou 15 ans de carrière à accomplir.

Bernard LE MEHAUTE exprime son désaccord. La majorité de ces personnes étant des techniciens, elle a droit au service actif. Certains pourront donc partir avant.

Yvon BELLON rappelle qu'il faut également prendre en compte l'utilisation des seniors, conséquence de la loi sur les retraites et problème auquel toutes les entreprises vont être confrontées dans les années qui viennent. Il reconnaît que le phénomène est amplifié compte tenu des recrutements importants effectués dans les années 1970-1975.

Guy JOURDEN souligne que certains métiers ne voient plus du tout de recrutements, même chez les entreprises sous-traitantes.

Pour Isabelle MANCEL FLOC, ce tableau illustre le fait que France Telecom a stoppé ces recrutements.

Selon Yvon BELLON, ce tableau montre clairement la politique de recrutement d'il y a 20 ans. La tranche 21-40 ans montre que la proportion hommes/femmes n'est pas comparable à ce qu'elle était précédemment. Le taux de féminisation est nettement supérieur dans les catégories inférieures à 40 ans. Ainsi, depuis une quinzaine d'années, le recrutement tend à féminiser davantage l'entreprise.

Yvon BELLON poursuit avec l'ancienneté moyenne qui est de 24 ans chez France Telecom parmi les salariés de la DR Bretagne. Le nombre mensuel moyen de travailleurs temporaires est de 10.

Jean-Pierre CREUX désire connaître la durée moyenne des contrats.

Yvon BELLON répond que les durées sont généralement courtes (inférieures à deux mois).

Fabrice JOLYS souhaite savoir combien de ces employés se sont vu proposer un CDI au terme de leur contrat.

Yvon BELLON répond qu'ils sont assez peu nombreux.

Michel LE BRIGANT rappelle qu'un vivier d'apprentis était prévu à une époque.

Yvon BELLON confirme qu'un vivier de jeunes en alternance existe, mis en visibilité de certaines des filiales. Ces jeunes se retrouvent ensuite chez Orange ou autre.

Alphonse QUIDU revient sur l'indicateur 122 qui concerne les stagiaires ayant perçu une indemnité. Il souhaite savoir si un indicateur reprend les stagiaires n'ayant perçu aucune indemnité.

Yvon BELLON répond que cet indicateur n'est pas suivi car les personnes sans paye sont difficilement traçables.

Thierry LELIEVRE souhaite connaître le secteur dans lequel se trouvent les stagiaires, dont le nombre a chuté fortement.

Le Président indique que les partenariats se réalisent avec des écoles (stages de DESS DRH, écoles d'ingénieurs, etc.).

Yvon BELLON ajoute que les demandes de stages ont été moindres cette année, bien que cela soit intéressant pour les jeunes et pour l'entreprise.

Selon le Président, la politique de France Telecom dans ce domaine n'est ni proactive ni régressive.

Yvon BELLON reprend la présentation. Les embauches en CDI ont été au nombre de 30, dont 18 recrutements à 1/3 temps à l'AD.

Fabrice JOLYS demande combien sont restés en poste.

Yvon BELLON répond que deux sont partis.

Pour Fabrice JOLYS, quatre sont partis sur le bassin de Rennes.

Yvon BELLON trouve cette volatilité normale, compte tenu du fait que les personnes recrutées sont généralement jeunes et en cycle d'études longues. Il est pour eux très intéressant d'avoir une expérience professionnelle.

D'après Fabrice JOLYS, ces personnes ne viennent pas d'écoles de commerce.

Le Président invite à ne pas donner de vision déformée de la réalité. Il a lui-même reçu les 18 personnes recrutées : certaines venaient d'écoles de commerce ou d'ingénieurs. Il estime que ce process, intéressant pour les jeunes et l'entreprise, est à poursuivre.

Dominique LESEIGNEUR considère que ces CDI semblent en trompe-l'œil. L'entreprise pourrait être soupçonnée d'avoir planifié dès le départ que ces jeunes ne resteraient pas, compte tenu des horaires. Cela revient à avoir décidé d'une main d'œuvre temporaire dans les boutiques, nommée CDI. Il estime que cela interroge sur la volonté réelle de la société de recruter des jeunes.

Pour YVON BELLON, les horaires sont au contraire favorables aux étudiants (soir et samedi).

Isabelle MANCEL FLOC pense que des chômeurs pourraient avoir envie de travailler sur de tels postes, en CDI temps plein.

Le Président estime que le travail le samedi pourrait poser problème pour les temps plein.

Thierry LE PAIH trouve peu ambitieux que France Telecom ne réalise que 30 embauches en CDI. Par ailleurs, il considère que seules douze embauches ont été réalisées sur la DR Bretagne (les 18 à 1/3 temps ôtés). Il trouve cela révoltant, comparativement aux services dans lesquels certains collègues souffrent de la charge de travail trop importante.

Bernard ELIOT ajoute qu'il n'est pas précisé si les 12 CDI sont à temps plein.

Le Président confirme qu'ils le sont.

Yvon BELLON juge essentiel de comparer globalement pour voir la politique de l'entreprise dans les contrats de CDI à temps partiel imposé. Certaines entreprises ont 70 % de leur personnel en temps partiel imposé, ce qui n'est pas le cas de France Telecom (18 sur 4 500).

Michel LE BRIGANT estime que le rajeunissement de la pyramide des âges ne se réalisera pas grâce à 30 jeunes.

Yvon BELLON poursuit avec les départs dont le total se monte à 300. Les deux tiers d'entre eux concernent les congés de fin de carrière, les départs à la retraite (notamment pères et mères de trois enfants et services actifs). Le solde réintégrations et sorties concerne les sorties de CLN – CLD et les retours de disponibilité.

Michel LE BRIGANT souhaite savoir si les départs dans la sphère publique ont été comptabilisés.

Yvon BELLON précise qu'en 2004 l'intégration n'était pas réalisée puisque la période de détachement est de deux ans. Par ailleurs, il annonce que l'indicateur de Solde mobilité Groupe concerne les filiales. Il se monte à 53 et concerne principalement COFRATEL et FT Marine.

Les promotions représentent 0,2 % de la masse salariale et un nombre de 5,1 %.

Isabelle MANCEL FLOC souhaite savoir à quoi correspondent les « divers ».

Yvon BELLON ne le sait pas mais pense que souvent, ce sont des personnes mal codifiées dans le système.

Le Président ajoute que l'idée n'est pas de cacher des points aux élus.

Isabelle MANCEL FLOC remarque que les femmes sont moins promues que les hommes. Elle demande si le temps partiel, plus présent dans la population féminine, a une incidence sur la promotion.

Yvon BELLON répond par la négative.

Dominique LESEIGNEUR rappelle que l'attention de la Direction a déjà été attirée sur le fait que, dans les Services de ventes, les chefs d'agences ne tiennent pas compte, pour la détermination des objectifs de vente, du « petit absentéisme », qui touche davantage les femmes que les hommes. Or, il est évident que ce paramètre finit par peser pour une éventuelle promotion.

Le Président prend note de ces remarques.

Thierry LE PAIH aurait apprécié une répartition par pourcentage de promotion en fonction des catégories de salariés, qui aurait permis de se rendre compte que le pourcentage de promotion chez les employés et techniciens est près de quatre fois inférieur à celui des agents de maîtrise.

Le Président indique que cela est inscrit dans la catégorie supérieure.

Thierry LELIEVRE trouve que le tableau de 2003 était plus lisible.

Yvon BELLON réitère ses propos selon lesquels existent, en parallèle du bilan social, d'autres informations du CE. Par ailleurs, le bilan social n'est pas censé tout passer en revue.

Isabelle MANCEL FLOC pense qu'il serait intéressant que le CE soit informé des moyens par lesquels les salariés ont été promus.

Pour Yvon BELLON, cet indicateur n'est pas pertinent.

Il poursuit la présentation. Le nombre de travailleurs handicapés est de 147 dont deux recrutements en CDI reconnus par la COTOREP. Il rappelle que la société a signé un accord

sur les travailleurs handicapés et qu'elle a trois ans pour mettre en place un certain nombre d'actions.

Isabelle MANCEL FLOC estime qu'il aurait été intéressant de connaître le secteur dans lequel travaillent les personnes handicapées.

Yvon BELLON répond que ces questions pourront être abordées avec les médecins, dans le cadre du bilan de la médecine.

En outre, il trouve dommage qu'en 2004 la Commission de reclassement n'ait pas été réunie car elle permet de reconnaître un handicap à certains des salariés, ce qui leur confère certaines protections et des possibilités de reclassement. Un effort de pédagogie est à réaliser auprès des managers et des salariés. Certains salariés souffrent d'un handicap et mériteraient d'être reconnus handicapés mais ils ne le sont pas. Pourtant, sept changements de postes sont intervenus pour raisons médicales.

Thierry LE PAIH signale que certains collègues craignent d'être mis à la retraite pour invalidité ou déplacés sur des plateformes et taisent donc leurs difficultés.

Pour Yvon BELLON, il est impossible de masquer un handicap entraînant une incompatibilité avec le poste.

Le Président propose que ce sujet soit abordé avec les médecins.

Yvon BELLON évoque l'absentéisme, qu'il est difficile de commenter sans éléments de comparaison. Toutefois, le constat n'est pas celui d'une forte hausse.

Thierry LE PAIH considère quant à lui que la hausse est significative compte tenu de la diminution du périmètre.

Le Président pense que les pathologies sont plus lourdes.

Yvon BELLON ajoute que la moyenne d'âge augmente.

Guy JOURDEN confirme que ces changements sont ressentis par la mutuelle.

Yvon BELLON annonce que le total des jours perdus pour fait de grève est de 2 735.

Jean-Pierre CREUX demande combien de rencontres ont eu lieu avec les organisations syndicales signataires pour les préavis préalables.

Yvon BELLON répond que cela a été systématique sur les grèves locales.

Il poursuit la présentation avec les rémunérations. Il signale la remise en œuvre de la rémunération globale pour les cadres fonctionnaires en 2004, suite à la loi votée en 2003. S'agissant de la rémunération collective, la participation et l'intéressement ont représenté en moyenne 2 000 € par agent. La rémunération mensuelle moyenne brute est de 2 459 €, avec un écart constaté de 10 % entre hommes et femmes.

Jean-Pierre CREUX se demande si les femmes sont moins méritantes que les hommes.

Yvon BELLON répond par la négative. Certaines primes, prises en compte dans la moyenne, ont davantage bénéficié à la population masculine.

Emmanuelle BRUNET GARNIER ajoute que les femmes sont plus jeunes.

Bernard ELIOT s'interroge sur l'obligation d'informer le CE sur les dix plus importants salaires de l'établissement.

Le Président observe que cela concerne le Conseil d'Administration et non le CE. Il vérifiera ce point.

Dominique LESEIGNEUR trouve qu'il serait intéressant de connaître le niveau le plus élevé de rémunérations.

Yvon BELLON souligne que le rapport des 10 % de salariés ayant la rémunération la plus élevée et des 10 % de salariés ayant la rémunération la moins élevée est de 2,39, ce qui est un écart assez faible.

Le Président revient sur la communication des dix plus importants salaires qui est une obligation dans un CE pour les sociétés par actions, ce qui est le cas de France Telecom, dans le cadre de la publication annuelle des comptes. Il ajoute que ces informations figurent sur l'Intranet.

Yvon BELLON aborde les conditions d'hygiène et de sécurité. Il souligne deux points importants : la mise en œuvre en 2004 de l'organisation de la prévention avec la mise en place des préventeurs ; la mise en place d'un processus « Sécurité des personnes », audité par l'AFAQ.

Guy JOURDEN regrette les CLS.

Daniel GILLARD insiste sur le parallèle entre la mise en place des préventeurs et la suppression des CLS, qui avaient un rôle de conseil auprès des salariés dont ne disposent pas les préventeurs.

Isabelle MANCEL FLOC ajoute que le périmètre d'action n'était pas non plus le même. Le rôle de proximité n'est pas repris par les préventeurs.

Le Président indique que ceci s'est réalisé en conformité avec le Code du travail.

Yvon BELLON ne souhaite pas revenir sur un sujet abordé maintes fois. Cette mise en place est une nouvelle organisation de l'hygiène et sécurité, avec des spécialistes que sont les préventeurs.

Isabelle MANCEL FLOC trouve que les CLS étaient davantage des spécialistes.

Daniel GILLARD ajoute que les CLS étaient plus présents sur le terrain du fait que le périmètre des préventeurs est beaucoup plus grand.

Le Président rappelle que la sécurité est l'affaire de tous et n'est pas seulement une organisation superposée dans l'entreprise. Il estime qu'il faut progresser collectivement, ce qui passe par une organisation, des processus et des personnes dont c'est le métier.

Jean-Pierre CREUX signale que les plans de prévention ne sont plus réalisés.

Le Président répond qu'ils le sont.

Yvon BELLON ajoute que c'est une obligation.

Le Président insiste sur le fait qu'existe une volonté collective. Il est convaincu qu'en appliquant les textes, il sera possible d'améliorer la sécurité collective ; néanmoins, cela passe également par une responsabilité individuelle.

Christian JACQ considère que les agents doivent toujours pouvoir trouver un responsable ou être informés.

Le Président prend note des remarques. Il établit un parallèle avec la sécurité routière pour répéter que la prise de conscience doit être collective mais aussi individuelle.

Guy JOURDEN pense que l'on a oublié d'associer les CHSCT à l'élaboration des plans.

Yvon BELLON reprend la présentation du bilan social. Les indicateurs TFRAC et TGRAC présente des valeurs faibles, ce qui est un bon point. Ils signifient que les accidents sont peu nombreux et peu graves. Il faut remarquer qu'un peu plus d'un quart des journées perdues le sont pour accident de trajet. Aucun accident mortel n'a été à déplorer. Le cadre des accidents concerne essentiellement les accidents dans les salles techniques et les accidents à pied.

Pour Daniel GILLARD, ces chiffres confortent la demande qui a été issue d'un CHSCT extraordinaire concernant les travaux en hauteur.

Yvon BELLON rappelle que tous ces accidents ont été analysés par les groupes d'analyses des CHSCT.

Guy JOURDEN demande s'il est intervenu pour 2004 un reversement à une association.

Yvon BELLON rappelle que ce système a été arrêté en 2003. Chaque progression du TFRAC ou du TGRAC entraînait un versement à une association, ce qui permettait de prendre conscience collectivement de l'amélioration de ces indicateurs. Yvon BELLON signale que l'association est maintenant financée par la revente d'ordinateurs, ce qui lui rapporte davantage.

Isabelle MANCEL FLOC demande si les cours de technique gestuelle de manutention existent toujours.

Yvon BELLON répond que ce type d'action se réalise avec les médecins ou les préventeurs.

Thierry LE PAIH désire connaître tous ces chiffres pour les entreprises sous-traitantes.

Le Président observe qu'elles ne sont redevables qu'à leur propre CE.

Guy JOURDEN fait remarquer, concernant l'indicateur 341 sur les CHSCT, qu'une seule réunion pour le CHSCT territorial n'est pas une bonne chose.

Isabelle MANCEL FLOC revient sur la formation des salariés en matière de sécurité. Elle souhaite savoir quel type de formation suit le personnel.

Yvon BELLON prend note de la demande et communiquera la réponse.

Il évoque ensuite l'organisation et les conditions de travail. Il signale que la durée annuelle du travail par typologie des régimes de travail fait ressortir qu'un salarié sur deux est en régime de base (1 596 heures annuelles) et qu'un salarié sur quatre est en régime HAC.

Guy JOURDEN se demande pourquoi l'an dernier le régime de base comportait 1 618 heures. Il rappelle que dans le Code du travail, au travers de la loi Aubry, le maximum est de 1 600 heures, chiffre qui figure également dans l'accord pour tous de France Telecom. Il insiste sur le fait que ce chiffre n'est pas une moyenne mais un plafond.

Le Président estime que ce sujet concerne le CCE.

Yvon BELLON déclare que l'entreprise considère respecter le Code du travail et l'accord national.

Le Président ajoute que la modification de l'accord national supposerait un passage en CCE.

Yvon BELLON poursuit son exposé avec les repos compensateurs, définis dans le document. Les horaires variables concernent 479 salariés. La répartition du personnel à temps partiel concerne une majorité de femmes, avec une majorité d'entre elles dans le temps partiel 80 % à 90 %. Les horaires de nuit ne s'appliquent à aucun salarié dans l'entreprise. Le compte épargne temps a compté 70 ouvertures en 2004 pour atteindre un total de près de 1 000, soit presque un salarié sur quatre. Le télétravail, quant à lui, concerne 128 personnes, dont 127 nomadismes (vendeurs de l'AE).

Jean-Pierre CREUX s'interroge sur le statut des techniciens.

Yvon BELLON répond qu'ils ne rentrent pas dans la définition du télétravail. S'agissant des visites médicales, il indique que le détail sera fourni au prochain CE avec les médecins. Il souligne ensuite une erreur sur le temps consacré par le médecin à l'intervention en milieu de travail ; il est de 18 % et non de 82 %.

Yvon BELLON propose ensuite de passer au développement des compétences. Le bilan de la formation 2004 comprend trois points importants : la nouvelle organisation de la formation au niveau national avec la création d'un guichet unique (pour toute formation souhaitée, le guichet unique indique la référence du catalogue ou monte la formation suivant les besoins particuliers).

Thierry LELIEVRE demande s'il est possible de saisir la Commission formation, notamment pour un certain nombre de formations secourisme qui n'existent plus dans le 29 et le 56 et qui ne sont pas référencées.

Yvon BELLON pense qu'il faut envisager de réaliser ces formations avec d'autres organismes (pompiers ou d'autres associations).

Thierry LELIEVRE signale que les associations qui effectuaient ce type de formation ont été découragées. Il pensait par ailleurs qu'il était obligatoire de former des secouristes.

Le Président répond par la négative mais prend note du point.

Yvon BELLON revient sur le deuxième point important en 2004 qui est l'ouverture de nouvelles stations de travail dédiées au e-learning.

Jean-Pierre CREUX observe que le problème du e-learning est que l'on y fait tout et n'importe quoi. Il estime que c'est un bon outil complémentaire mais qu'il ne peut servir à certaines formations comme l'animation de groupe.

Le Président déclare que le e-learning permet une progression assez rapide des compétences sur des thématiques précises. Il correspond à l'orientation de nombreuses entreprises et répond relativement bien aux préoccupations de France Telecom.

Bernard ELIOT déclare avoir lu dans l'éditorial que les coûts de formation avaient diminué en 2003 grâce au développement du e-learning. Or, les élus ne considèrent pas la formation

comme un coût mais comme un investissement. En conséquence, il trouve qu'il serait intéressant de disposer d'un bilan de ces formations.

Isabelle MANCEL FLOC rappelle qu'elle a demandé les documents. Elle souhaite que la Direction précise ce qu'elle entend par formation e-learning.

Yvon BELLON répond que ce sont les formations dans les stations et les espaces réservés e-learning.

Isabelle MANCEL FLOC souligne l'importance de ces précisions car les formations Coopnet ne sont pas présentielles.

Le Président assure que l'idée est d'avoir une vision de l'ensemble du triptyque de la politique de formation de France Telecom. Les formations e-learning répondent assez bien aux préoccupations en termes de montée de compétences.

Yvon BELLON indique que deux tiers des salariés ont été formés dans l'année pour une moyenne de près de 20 heures de formation.

Jean-Pierre CREUX s'interroge sur le type de formation reçue par les cadres supérieurs.

Le Président répond qu'ils ont suivi des formations de management, IRP, Ecole Métiers, etc.

Michel FILLION souhaite connaître la définition précise du mot « formation ».

Yvon BELLON précise que sont reconnus comme formations tous les programmes saisis dans l'outil logiciel correspondant.

Isabelle MANCEL FLOC pense qu'il faut distinguer formation et information, toutes les régions n'étant pas égales face à ce qu'elles doivent saisir dans l'outil logiciel.

Le Président observe que l'idée est d'appréhender ce qui est réalisé en termes d'amélioration globale des compétences.

Dominique LESEIGNEUR remarque qu'une confusion peut permettre de masquer une baisse réelle de la formation.

Le Président prend note des remarques et estime que la Commission formation apportera son éclairage sur le sujet.

Daniel GILLARD rappelle que de nombreux collègues sont en attente de formation, qu'ils ne peuvent effectuer à ce jour du fait, par exemple, que certaines formations ne sont distribuées qu'à partir d'un nombre minimum de participants.

Le Président évoque la souplesse du e-learning, qui peut être ouvert pour une seule personne.

Thierry LE PAIH évoque les formations de départ à la retraite. Des salariés attendent de la DR le respect de l'accord de 1997, respecté dans plusieurs autres DR.

Yvon BELLON n'est pas persuadé que cela entre dans le chapitre de développement des compétences.

Il passe ensuite au chapitre concernant la formation professionnelle et signale que 69 contrats d'apprentissage ou d'alternance ont été signés en 2004, ce qui est à rapprocher de la situation au 31 décembre. Enfin, il signale que le chapitre relations professionnelles

revient surtout sur l'activité de fin d'année où se sont négociés les accords de création d'établissements DP et les accords de protocoles électoraux, préalables aux élections du 18 janvier.

Le Président demande au CE un avis sur le bilan social 2004.

Bernard ELIOT déclare que les membres du CE souhaitent reporter leur avis au prochain CE afin de faire le point sur le document présenté ce jour. Il indique que la Commission économique pourrait proposer un avis pour le prochain CE.

Le Président donne son accord à la remise ultérieure de l'avis et se déclare prêt à donner à Dominique LESEIGNEUR les éclairages nécessaires.

Bernard ELIOT demande une suspension de séance.

La séance est suspendue de 17 heures 38 à 17 heures 52.

Point 6 Complément d'information concernant le projet SAVGP Maille Ouest-Atlantique

Bernard ELIOT signale que les documents fournis ne correspondent pas réellement à ceux qui avaient été demandés au dernier CE (documents sur les trois années précédentes).

Michel LAGRANGE déclare qu'il est impossible de revenir à l'année 2002 en termes statistiques. Les résultats sur la Maille ont donc été constitués depuis 2003. Il rappelle que les élus avaient souhaité des éléments concernant l'évolution du trafic avec un historique. Ce dernier a donc été débuté à l'année 2003.

Thierry LELIEVRE évoque le fait que la justification du travail le samedi se réalise par l'argument d'augmentation de flux. Or, il s'avère que les documents fournis ne comportent aucune statistique sur le travail du samedi.

Michel LAGRANGE propose de présenter le document.

L'évolution des flux depuis 2003 sur la Maille reconstituée Bretagne / Pays de la Loire montre une nette augmentation des flux entre 2003 et 2004. Sur l'ensemble de l'année, cette évolution se monte à 26 % de flux supplémentaires sur l'année 2004. Les périmètres de 2003 et 2004 ont été reconstitués afin de comparer des éléments comparables. A partir du moment où la Maille est opérationnelle, il est impossible de distinguer les flux Bretagne de ceux Pays de la Loire. Avant la reconstitution de la Maille, les flux de pays de la Loire étaient plus importants que les flux bretons (55 % contre 45 %). Entre le 1013 et le 1015, les flux se répartissent à 75 % pour le 1013 et 25 % pour le 1015. Même si le trafic a globalement augmenté, la répartition entre le 1013 et le 1015 est restée la même entre 2003 et 2004. Les flux pour le 1013 et le 1015 sur les deux premiers mois de l'année 2005 sont également de l'ordre de 140 000 appels, ce qui offre une continuité par rapport à la fin de l'année 2004.

Michel LAGRANGE poursuit avec le travail le samedi. Il souligne que l'efficacité a baissé sur ces journées depuis le mois de mars et tout au long de l'année.

Thierry LELIEVRE remarque qu'une erreur semble s'être glissée dans le document qui porte en titre « mars 2003 ». Il s'agit plus vraisemblablement de mars 2004.

Michel LAGRANGE répond qu'il s'agit effectivement de mars 2004, date de création de la Maille.

Thierry LELIEVRE déclare que les élus étaient intéressés par le différentiel depuis deux ans, qui ne figure pas sur le graphe.

Michel LAGRANGE observe que depuis le début de l'année 2004, il est constaté une diminution de l'efficacité le samedi, qui se traduit par une augmentation des appels entrants et une diminution des appels servis.

Le Président ajoute que le nombre d'appel global ayant augmenté, cela s'est traduit par un nombre d'appels plus important tous les jours et en particulier le samedi. Le nombre d'appels entrants en mars 2004 a été bien inférieur à celui de fin d'année. Une augmentation du trafic global constatée au niveau de la Maille a généré une augmentation du trafic tous les jours dont le samedi. En conséquence, l'efficacité le samedi apparaît comme la plus mauvaise de la semaine. Le Président ne fait que réaliser un constat.

Thierry LELIEVRE ne comprend pas pourquoi cette efficacité est la plus mauvaise du fait qu'il ne dispose pas des chiffres des autres jours de la semaine. Il réitère donc la demande d'informations complémentaires.

Michel LAGRANGE souligne que les volumes de données à traiter sont importants et qu'il a été impossible pour ces équipes de reconstituer le samedi sur 2003. Par ailleurs, il constate que l'évolution sur la période donnée est flagrante et que l'augmentation du trafic est tout à fait sensible.

Il propose d'apporter un éclairage sur la manière dont se répartit le trafic par type d'appel qui est l'une des raisons d'augmentation du trafic le samedi. De août 2004 à mars 2005, il a été constaté que de plus en plus d'appels sont liés à la pénétration du haut débit. De plus, ces appels sont de plus en plus longs et complexes à traiter pour les téléconseillers. La particularité de ces appels est qu'ils se déplacent vers le soir et le samedi. La répartition de ces appels au mois d'août était de l'ordre de 45 % pour les interventions SAV et de 55 % pour l'assistance. Au mois de mars 2005, cette répartition était de 36 % (SAV) contre 64 % (Assistance). Ceci illustre clairement le fait que les téléconseillers traitent de plus en plus d'appels liés à Internet.

Martine GUENEUGUES pense que cela correspond avec un nombre d'appels important concernant la Live Box.

Michel LAGRANGE explique que la crise d'été s'est ajoutée au phénomène Live Box. Les problèmes de jeunesse de la Live Box ne sont plus d'actualité. Les clients appellent pour une aide dans l'usage des produits.

Bernard ELIOT demande quel type d'assistance intervient sur les problèmes rencontrés par les utilisateurs et si les problèmes sont réglés par le 1013.

Yolande GUERIN, qui travaille au 1013/1015, observe que les appels tardifs concernent des clients qui appellent plusieurs fois, sans que leur problème soit résolu pour autant.

Le Président remarque que si le client appelle, il est en droit d'obtenir une réponse. Le décalage des appels vers le soir et le samedi vient d'une évolution des habitudes des clients. L'adaptation à ces évolutions est donc indispensable pour être au service des clients. Il rappelle que l'efficacité de la semaine atteint près de 80 % alors qu'elle chute le samedi.

Bernard ELIOT considère que la satisfaction est de régler le problème du client et non qu'il appelle dix fois. Les processus doivent permettre d'éviter que le client appelle dix fois et non que le personnel travaille jusqu'à 20 heures.

Michel LAGRANGE note que la qualité de production s'est améliorée, sans être pour autant « pharamineuse ». Le travail se poursuit donc pour faire en sorte que les clients n'appellent pas partout pour un problème spécifique. Malgré tout, certains appels restent liés aux usages des services qui sont vendus aux clients. Il réitère l'idée selon laquelle le constat d'augmentation des assistances est très clair.

Yolande GUERIN le confirme. Toutefois, elle estime que l'assistance, qui est réelle, ne résout pas les problèmes, ce qui entraîne parfois le fait que les clients soient désagréables. Elle explique que certains jours, après 17 heures, elle ne fait plus d'assistance mais des retours Live Box, ADSL ou des dégroupages.

Michel LAGRANGE estime que cela fait également partie de ses missions et que le client cherche à être accueilli. Le client, qui a des difficultés à se repérer dans les services, appelle peut-être plus volontiers le 1013 ou le 1015 que la Hot Line.

Le Président répète que le déplacement des appels des clients vers le soir et le samedi doit permettre de répondre à ces moments là. L'objectif du projet est donc de disposer de salariés permettant de répondre jusqu'à 20 heures et le samedi.

Yolande GUERIN comprend le projet. Toutefois, elle ne voit pas l'intérêt d'un tel système si aucune résolution n'est apportée aux problèmes clients.

Le Président indique que le CE sert à la présentation des dossiers et à l'écoute des divers éléments, ce qui s'est produit sur ce sujet. Or, les élus souhaitent, au travers du CE, que ce projet ne se réalise pas. Pour le Président, ils se trompent sur l'objet d'un Comité d'Etablissement.

Yolande GUERIN ne fait que donner le ressenti de ses collègues.

Pour Thierry LELIEVRE, l'efficacité concerne le nombre d'appels résolus. Or, le 1013 reçoit des appels mal orientés, qui ne le concernent pas forcément.

Thierry LE PAIH accuse la Direction d'inciter les salariés à travailler, à travers la publicité, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 heures.

Le Président réplique que l'univers est hyper concurrentiel et que la réponse dans les services téléphoniques est un élément de différenciation de la qualité. Le constat de l'augmentation des appels le samedi étant effectué, le Président informe des divers éléments du projet. Il déclare qu'il ne changera pas d'avis sur les fondamentaux de ce projet.

Dominique LESEIGNEUR estime que le CE doit être informé correctement et aurait souhaité une réelle analyse de la nature des flux sur le 1013 et le 1015, car les appels ne correspondent pas au périmètre de ces services. Il insiste sur le fait que les conséquences de ce projet sont très importantes sur la vie quotidienne des salariés de ce service. Le CE est donc bien dans son rôle et estime qu'une partie de la charpente du projet n'est pas étayée. Dominique LESEIGNEUR rappelle qu'il a fallu insister largement pour obtenir certaines informations.

Le Président précise que certaines informations ne pourront pas être communiquées. S'il est impossible de trouver un accord, un recours sera déposé devant les instances légales compétentes.

Michel LE BRIGANT estime que la suppression d'un certain nombre d'appels mal orientés serait une bonne solution.

Le Président estime que certaines demandes du CE sont nouvelles par rapport au précédent CE et que la position des élus est de retarder le projet et non de travailler sur le fond de celui-ci. La Direction a amené des éléments d'éclairage.

Thierry LELIEVRE demande si le 1013 a vocation à devenir le point d'entrée unique à France Telecom.

Le Président répond que le client en panne commence par appeler le 1013 avant d'appeler Wanadoo. L'orientation vers l'opérateur intégré entraînera le rapprochement du 1013 et de Wanadoo.

Jean-Pierre CREUX reprend les propos du Président selon lesquels le client n'a plus de visibilité sur les services de France Telecom depuis un certain temps. Or, la satisfaction du client chute sur le SAV et sur le UIC. Or, le 1013 et le 1015 ne sont pas dimensionnés pour répondre à tous les appels des clients. Pourtant, c'est le rôle que la Direction souhaite leur faire jouer. Pour cela, Jean-Pierre CREUX pense qu'il faudrait tout remettre à plat. Il semble alors que l'organisation de France Telecom ne correspond plus à la réalité.

Le Président rappelle que ce sujet est abordé pour la deuxième fois et que les constats ont été affinés.

Jean-Pierre CREUX précise que les chiffres concernent des nombres d'appels et non d'appelants.

Michel LAGRANGE informe que les chiffres sont débiaisés des répétitions.

Yolande GUERIN demande si ce projet s'inscrit dans un projet national de modification des plateformes (horaires, conditions de travail, etc.).

Le Président répond par la négative. Le projet, régional, concerne la Bretagne, chaque DR ayant ses propres contraintes.

Bernard ELIOT pense que le biais de l'organisation va entraîner la suppression du service à Angers, qui travaille jusqu'à 23 heures.

Michel LAGRANGE signale que ce dossier est différent de celui traité ce jour. Il concerne la réorganisation du traitement du trafic HNO.

Bernard ELIOT insiste sur le fait que ce projet de Maille Ouest-Atlantique concerne les salariés. Il se demande donc comment la Direction va mener à bien ce projet si les salariés ne sont pas d'accord.

Le Président attend un avis qui ne soit pas contre le projet. Il invite les membres du CE à lui faire des propositions s'ils estiment qu'il existe d'autres possibilités.

Daniel GILLARD estime que si le plateau était ouvert le dimanche, la progression serait la même. Cela suffirait-il à la Direction pour dire qu'il faut ouvrir le dimanche ?

Le Président ne souhaite pas aller sur ce terrain, qui ne correspond pas au sujet. Pour lui, si le fond du projet n'est pas négociable, la mise en œuvre l'est. Le CE devra rendre un avis quoi qu'il arrive.

Dominique LESEIGNEUR revient sur la demande unanime d'une enquête poussée sur le type d'appels arrivant sur le 1013 et le 1015. Elle pourrait être suivie d'un procédé de

sélection des appels, d'une campagne d'information auprès des usagers, ou autres pistes alternatives aux décisions brutales, rapides et sans concertation de la Direction.

Le Président signale que le CE a pour l'instant essentiellement demandé des éclaircissements et n'a pas réellement fait de propositions.

Pour Dominique LESEIGNEUR, l'importance du nombre d'interventions révèle l'existence de failles et de manque d'information.

Le Président observe qu'un tel projet n'est pas démarré par idéologie mais après analyse poussée menée par les spécialistes.

Guy JOURDEN rappelle la demande des collègues de Brest d'augmenter les effectifs et la réponse qui leur avait été donnée par la Direction. Il remarque que les flux exceptionnels sont courants et que l'on n'augmente pas pour autant les effectifs.

Michel LAGRANGE précise que ces effets suivaient une crise momentanée. Sur le projet actuel, la croissance des flux est due à un changement des usages des clients.

Daniel GILLARD note qu'il existe certes une augmentation des flux mais également une non satisfaction des besoins essentiels des clients en production et en relève de dérangement. Une solution pourrait donc être de renforcer les équipes de production et les relèves de dérangement.

Michel LAGRANGE estime que la problématique est plus générale que l'accueil.

Pour Daniel GILLARD, répondre sans régler les problèmes ne sert à rien.

Le Président note que la typologie des appels du samedi n'est pas si différente que celle des appels de la semaine. Il répète que le CE devra rendre un avis sur ce dossier sans quoi le recours à d'autres instances permettra de montrer que la Direction a suffisamment communiqué sur ce sujet. Il estime qu'en agissant ainsi, le CE « joue la montre » pour retarder la mise en application du projet.

Dominique LESEIGNEUR réplique que la Direction est championne en ce domaine et rappelle les réorganisations de l'AE de l'année précédente. La demande de délai du CE n'est pas outrancière et les élus tentent de formuler des propositions.

Pour le Président, l'information donnée au CE est suffisante.

Selon Dominique LESEIGNEUR, elle ne l'est pas. Il rappelle que les membres du CE ont été saisis trois semaines auparavant et qu'il faut garder le sens des proportions dans ce projet lourd, dont les conséquences sont importantes pour les collègues.

Guy JOURDEN reprend les termes du Code du travail qui précise que le délai suffisant pour remettre un avis intervient après communication d'informations précises au CE.

Selon le Président, les informations communiquées ce jour répondent aux interrogations formulées par les membres du CE. Il considère que l'entreprise produit régulièrement des informations sur ce sujet et souhaite qu'un avis soit rendu.

Isabelle MANCEL FLOC demande quelles sont les mesures sociales apportées pour accompagner les salariés.

Le Président répond que ceci se trouve dans le cadre de la négociation avec les DS. Il est difficile de négocier ce jour un cadre qui n'a pas commencé à se négocier.

Bernard ELIOT propose que la Direction réponde aux informations demandées et que les membres du CE formulent des propositions, pour le prochain CE.

Le Président souhaite que les demandes soient opératoires, raisonnables et utiles et que le Secrétaire lui fasse parvenir la synthèse de ces demandes rapidement afin que ce sujet soit mis à l'ordre du jour du prochain CE.

Point 7 Information sur le projet Hot Line Réseau

Denis GILLE propose de présenter un projet de reprise en centre DR de la Hot Line Recours. Il rappelle que l'activité était précédemment sous-traitée par Téléperformances et que France Telecom a souhaité reprendre l'activité en DR pour plusieurs raisons :

- Une meilleure efficacité vis-à-vis du réseau de vente ;
- Une accélération du transfert d'activité stratégique vers le personnel du Groupe ;
- Des économies immédiates sur la sous-traitance ;
- Une harmonisation des processus et des outils entre les agences et leur soutien.

Il rappelle ensuite l'historique et les principes :

- Juin 2004 : dénonciation du contrat avec les prestataires suite à la réintégration au sein du Groupe de Wanadoo ;
- Septembre 2004 : en continuité du plan TOP, recherche d'économies sur les activités en prestation extérieure ;
- Décembre 2004 : choix d'internaliser les activités TP Hors Parc dont HLR et HLE ;
- Février 2005 : validation du planning de décroissance HLE/HLR ;
- Juillet à décembre 2005 : reprise de l'activité par trois plateformes (Dijon, Clermont et Quimper).

Le projet est piloté par VSF/DVRC.

Denis GILLE annonce le planning :

- Transfert de 30 % de l'activité HLR et 100 % de l'activité HLE au 1^{er} juillet 2005 ;
- 50 % au 1^{er} août ;
- 100 % au 1^{er} septembre.

Jean-Pierre CREUX, devant la mention d'autres DR, constate que le projet est national.

Le Président précise que le projet sera présenté dans les trois DR mais qu'il impacte la DR Bretagne. Il signale que l'activité aurait pu aller à Bordeaux.

Fabrice JOLYS remarque néanmoins que le pilotage est effectué par les services nationaux.

Le Président déclare que ce n'est pas lié et qu'il est dans l'intérêt de la DR Bretagne et de ses salariés que cette activité soit reprise sur la région.

Jean-Pierre CREUX demande si la décision de ce projet était nationale ou si les DR se sont portées volontaires.

Le Président répond que les DR se sont portées volontaires. La Direction a estimé que c'était une opportunité pour la DR Bretagne que de mettre en place une activité sur un volume de collaborateurs plus important compte tenu du fait que cela consolidait le site de Quimper comme un site important pour l'activité Wanadoo.

Denis GILLE présente ensuite le rôle des HLR et HLE. Ces structures sont dédiées au réseau de distribution des produits Wanadoo (agences, grande distribution, revendeurs agréés). Cette structure répondra à des actes de gestion (changement de coordonnées, etc.) et traitera des réclamations. Elle peut de ce fait être amenée à contacter des clients. Globalement, cette structure aura des contacts avec l'ensemble des conseillers dans le réseau de distribution, le 1014 et éventuellement les revendeurs.

La HLE est une structure à la disposition des Directeurs régionaux et des associations de consommateurs. Structure d'escalade, elle répond aux besoins des clients en mal de solution dans un délai très bref.

Isabelle MANCEL FLOC désire savoir combien de personnes étaient employées par Téléperformances.

Denis GILLE répond que 120 personnes environ traitaient la HLR.

Alain LUCAS demande si la HLE va se substituer à la cellule SVP Wanadoo Home de Saint-Brieuc.

Le Président répond que ceci reste à voir. Elle deviendrait le niveau 2, les cellules SVP devenant le niveau 3. Il reste cependant à affiner les processus d'interaction entre les deux pour éviter les redondances.

Denis GILLE précise les contacts HLR. Les plus importants concernent la gestion des comptes, actuellement réalisée par le Wanadoo Commercial sur Quimper. Interviennent ensuite le conseil, le recouvrement, l'information et le domaine technique. Pour ce dernier, il faudra vraisemblablement faire appel à des plateformes Wanadoo spécialisées sur le domaine technique.

S'agissant des données et de la qualité de service, la HLR traite des volumes mensuels de Front de 35 000 à 40 000 contacts. Le nombre de dossier traité par heure varie de cinq à six et il est demandé de servir 90 % des appels avec un délai de réponse de moins de vingt secondes.

Isabelle MANCEL FLOC demande si le cahier des charges de Téléperformances était de cet ordre.

Denis GILLE répond qu'il devait être du même ordre mais que la décision de reprendre l'activité vient, entre autres, du fait que la qualité de service n'était pas au rendez-vous.

Denis GILLE poursuit avec le traitement des mails, dont les volumes mensuels varieront de 6 500 à 8 000. La qualité de service doit être de moins de 24 heures. Pour les courriers/fax, dont les volumes mensuels avoisineront les 700 à 800, le délai est de J + 4. Il résume la situation comme suit : le HLE doit répondre sans délai sur des dossiers relativement complexes, ce qui nécessite de l'expertise, des compétences et des moyens humains.

Les missions et compétences du chargé de clientèle concernent essentiellement la maîtrise de la relation clients, une bonne organisation, une bonne connaissance des produits et services Wanadoo ainsi que ce qui se rattache aux processus Wanadoo, une connaissance du multimédia et d'Internet.

Le projet de création du centre HLR Wanadoo à l'AST Bretagne envisage Quimper car l'entreprise dispose de deux plateformes (Wanadoo Commercial et Wanadoo Technique) à taille critique en termes d'efficacité et d'organisation. La possibilité est apparue de regrouper

ces deux plateformes en un seul site pour mettre en place une organisation plus performante. La fusion des deux plateaux regroupera 65 Conseillers Clients.

Martine GUENEUGUES souligne un problème : les personnes qui réalisaient du technique vont perdre leurs compétences techniques.

Thierry LE PAIH ajoute que ces personnes sont montées en puissance et ont réalisé des efforts pour s'adapter. Ils ont alors le sentiment de subir une perte de technicité importante.

Denis GILLE répond qu'ils ne réaliseront plus de technique pur mais que leurs compétences serviront tout de même, pour eux-mêmes et l'entreprise, dans le soutien aux vendeurs en boutique.

Thierry LE PAIH demande si des positions de travail seront conservées pour des collègues surinvestis dans le domaine technique et qui ne souhaiteront pas quitter leur spécialité.

Le Président répond que cette activité a été proposée et qu'il a pris la responsabilité d'y répondre. Il lui semble que les plateaux de trente personnes étaient fragilisés. Il rappelle que le plateau Recouvrement, par exemple, sur Saint-Brieuc, a permis de consolider l'activité pour un certain nombre de collègues. Il a donc pensé que la meilleure solution était d'avoir un grand plateau regroupé plutôt que deux petits plateaux. Il lui semble que cette action ne correspond pas à une révolution pour les salariés présents mais plutôt à une évolution. Le cœur de compétences fera que les questions techniques seront présentes même si les questions commerciales sont importantes. Le Président prend donc le pari qu'avec les formations prévues, cette organisation sera efficace.

Thierry LE PAIH se fait l'écho des conseillers qui dénoncent le fait que la formation qui était prévue au lancement des plateaux est maintenant réduite à sa portion congrue.

Le Président précise que les formations sont d'une durée relativement longue.

Thierry LE PAIH ajoute que Wanadoo étant loin d'être extrêmement figé, les formations devront évoluer.

Le Président répète que la Hot Line énoncera ce que les conseillers en boutique et le 1014 soumettront en l'appelant.

Bernard ELIOT demande comment garder la compétence si ces personnels ne font plus de technique.

Thierry LE PAIH observe qu'il est déjà difficile actuellement sur l'assistance technique de se maintenir à flot et de progresser.

Pour le Président, ce personnel se retrouvera au cœur de l'évolution des offres Wanadoo et ils suivront ces évolutions. Il répète qu'il lui semble positif que l'entreprise reprenne cette activité et il soutient que ce projet est bon pour le site de Quimper et la Bretagne. Il soutient également que les formations nécessaires seront mises en place pour que les personnels se sentent à l'aise.

Guy JOURDEN demande si le plateau de Lanester demeurera technique.

Le Président répond par l'affirmative.

Martine GUENEUGUES s'interroge alors sur le fait que Lanester aurait pu garder le Commercial tandis que Quimper aurait pu prendre le Technique.

Le Président indique que cette solution n'était pas possible. Il comprend que cette organisation pose quelques problèmes mais il demeure convaincu qu'il est positif que Quimper dispose d'un tel plateau, plus fort et plus important.

Martine GUENEUGUES pense savoir que le plateau de Dijon va réaliser du HLR technique.

Le Président nie cette affirmation. Il pense qu'aujourd'hui 10 % à 15 % des appels sont techniques et que ce chiffre devrait monter à 20 % ou 25 % pour la raison que la réponse technique sera meilleure et que les vendeurs n'hésiteront pas à appeler l'équipe de conseillers techniques.

Fabrice JOLYS pense à l'inverse que la consigne sera donnée aux vendeurs d'appeler la Hot Line technique.

Michel FILLION signale que si le client n'a pas eu de traçage, la Hot Line Recours répond que le client n'a jamais appelé en cas d'appel d'un conseiller.

Selon le Président, cela fait partie des points qu'il faudra affiner.

Michel LE BRIGANT demande comment s'opèrera le transfert de l'activité, simultanément au déménagement.

Denis GILLE précise que 30 % de l'activité sera reprise en juillet, ce qui nécessitera 15 à 20 conseillers. Des conseillers commerciaux seront donc formés en priorité à partir du mois de mai.

Michel LE BRIGANT demande si ces emplois sont réservés à d'autres personnes.

Denis GILLE répond que ceci pourra être étudié au cas par cas.

Martine GUENEUGUES s'interroge sur les personnes qui souhaiteraient partir.

Le Président précise que s'ils sont en proximité de Lanester et veulent aller sur le plateau technique, cela serait éventuellement possible.

Thierry LE PAIH désire savoir où seront traités les appels qui étaient traités sur Quimper.

Le Président ne sait pas encore. Ce projet n'a pas pour vocation de faire appel aux délocalisations ou à la sous-traitance.

Isabelle MANCEL FLOC s'interroge sur les formations qui seront réalisées et sur le lieu de leur réalisation.

Denis GILLE répond que les formations se réaliseront, sur site, en présentiel, après formation des soutiens qui formeront eux-mêmes les conseillers. En revanche, il ne peut répondre sur le lieu des formations mais prend note de la question.

Il ajoute que les horaires d'ouverture s'établiront du lundi au samedi, de 8 heures à 20 heures tandis que l'accueil téléphonique sera assuré de 9 heures à 19 heures. Le flux le samedi devrait être moitié moindre. Un tableau de poids des heures montre que les appels décroissent après 19 heures.

Bernard ELIOT s'interroge sur l'intérêt de travailler jusqu'à 20 heures si les appels décroissent après 19 heures.

Denis GILLE répond que ceci correspond à l'obligation de répondre très rapidement aux mails et il pourrait survenir des appels téléphoniques tardifs résiduels. Enfin, le rappel de certains clients résidentiels se réalise plus facilement en soirée qu'en journée.

Michel LE BRIGANT souhaite connaître l'organisation par rapport aux horaires.

Denis GILLE précise qu'un groupe de travail est chargé de réfléchir à l'organisation.

Thierry LE PAIH rappelle le conflit survenu en fin d'année dernière lorsque France Telecom avait essayé d'imposer des changements horaires sans réelle concertation avec le personnel.

Denis GILLE répète que le groupe de travail y réfléchit. Une première réunion s'est tenue la semaine précédente. Une réflexion est à mener avec les deux autres sites.

Michel LE BRIGANT demande si le projet a déjà été présenté.

Le Président indique que le projet était préalable à la création du CE. Il a été présenté en réunion de DS à l'AST au début décembre 2004 puis le 21 mars 2005. Au CHSCT du 30 mars a été présenté le projet de regroupement sur le même site.

Martine GUENEUGUES demande si les personnes recevront une prime de changement de métier.

Le Président réplique que ceci concerne les négociations. Il propose aux élus une information ultérieure sur l'avancement du projet au CE du mois de juin.

Bernard ELIOT souhaite être informé des avancées du groupe de travail.

Point 8 Information sur le Plan vendeur de la DR Bretagne

Yvon BELLON informe que ce Plan vendeur est une priorité de la VSF en 2005 et que son objectif est de favoriser la mobilité vers les métiers de la vente. Une quarantaine de postes est à pourvoir sur certaines boutiques de l'AD. Trois raisons sont importantes dans ces besoins à la vente :

- La densification du réseau de boutiques avec la création de 7 boutiques en 2005 ;
- Le renouvellement d'une partie de la force de vente actuelle ;
- Des besoins non comblés.

Le dispositif mis en place court du 18 mars au 18 avril et comprend quelques points importants. L'entrée dans le dispositif débute par une journée découverte, qui permet d'avoir un entretien avec un manager de l'AD pour appréhender correctement le métier de vendeur et s'assurer de l'intérêt du projet. Suit une période d'adaptation de trois mois pendant laquelle le candidat s'insère dans une équipe de vente, avec mise en œuvre d'un plan de formation (accompagnement par un tuteur, plan de formation formalisé avec un passeport de compétences, des formations théoriques et pratiques, etc.). Un engagement est pris sur l'issue de cette période de trois mois : si le bilan n'est pas favorable, le salarié réintègre son entité d'origine. Si l'issue est favorable, le dispositif de formation se poursuit et une prime d'incitation est proposée (versée en trois fois : à l'issue de la période d'adaptation, à l'issue de la première année, à l'issue de la deuxième année).

Thierry LE PAIH remarque que, si l'issue est défavorable, le salarié perd trois mois et la prime.

D'après Yvon BELLON, l'expérience montre que moins de trois mois sont nécessaires pour s'apercevoir si l'activité correspond aux souhaits de l'agent.

Michel FILLION trouve anormal d'être obligé de mettre 8 000 € pour attirer des personnes sur ces postes. Il suffirait alors de rendre ces postes attractifs. Les agents actuellement en poste trouvent cette mesure très dure car ils estiment que leur compétence n'est pas reconnue. Le fait de donner 8 000 € à des personnes est très mal perçu par les vendeurs en place.

Pour le Président, il faut comparer ce montant à ce que touchent certains lorsqu'ils vont vers la fonction publique. Il considère que cette incitation n'a pas pour vocation de rechercher uniquement les personnes attirées par l'argent, qui pourraient être déçues. Il pense que si une somme n'avait pas été proposée, les élus du CE l'auraient réclamée.

Jean-Pierre CREUX rappelle que les indemnités de mobilité existent depuis longtemps. Pour autant, cela ne devrait pas rapprocher les salariés de l'entreprise que de donner une prime aux uns alors que les autres ne touchent rien, notamment les techniciens qui « vont au charbon » tous les jours. Il reconnaît que le besoin de mobilité existe dans l'entreprise mais pense que chacun doit y trouver son compte, ce qui n'est pas le cas. Le CE ne peut donc être d'accord.

Guy JOURDEN souhaite savoir si un nouveau contrat est signé avec France Telecom.

Yvon BELLON répond que non. Un engagement est pris entre les trois parties (salarié, AD et DR). Si la période d'adaptation n'est pas concluante, le salarié retourne sur son poste d'origine.

Fabrice JOLYS suggère à la Direction de prendre des apprentis sur ces postes, qui soient déjà formés.

Le Président répond que cette opération est nouvelle dans la culture de l'entreprise et que 50 personnes environ se sont d'ores et déjà positionnées sur ces postes.

Michel LE BRIGANT affirme que certains collègues du 1016 ont souhaité postuler et se sont vus opposer un refus. Il se demande s'il existe deux poids, deux mesures concernant les candidats.

Fabrice JOLYS ajoute que cette mesure donne 8 000 € aux vendeurs alors que la DR Bretagne est la seule à refuser 3 000 € aux coachs.

Le Président affirme qu'il n'a jamais existé de prime institutionnalisée. Il ajoute que le document présenté est clair, rendu public et que cela ne peut leur être reproché.

Michel LE BRIGANT réitère sa question sur les personnes ayant essuyé un refus.

Le Président précise qu'il ne sait pas de qui il s'agit.

Dominique LESEIGNEUR trouve positif que le document soit public. Toutefois, il remarque que l'opération ayant été lancée le 18 mars, la procédure d'information du CE n'a pas été respectée.

Yvon BELLON rappelle que cette information est réalisée à la demande du CE.

Dominique LESEIGNEUR ajoute que l'effet de cette opération sur les personnes qui travaillent déjà à l'AD devrait être négatif, d'autant plus que le climat à l'AD est lourd. Il se

demande pourquoi la Direction n'a pas souhaité recruter 40 « vrais » CDI, des salariés à temps complet.

Le Président juge que ceci donne une chance à certains collègues d'aller sur un métier vers lequel ils ne seraient pas forcément dirigés.

Fabrice JOLYS rappelle que la motivation est la prime et non le métier. Il ajoute que la Direction affirme qu'elle n'a pas d'argent pour embaucher des apprentis alors qu'elle dépense là 320 000 €.

Dominique LESEIGNEUR évoque un précédent survenu dans l'entreprise deux ans en arrière. Le service concerné est passé aux oubliettes en Bretagne alors qu'à l'époque, il était présenté comme le nouvel Eldorado de France Telecom.

Le Président estime que le CE ne peut dire qu'il ne faut pas avancer dès que la Direction avance d'un pas.

Yvon BELLON pense qu'il faut recadrer ce point avec la problématique globale de l'emploi. Les recrutements externes sont très limités.

Isabelle MANCEL FLOC demande si les vendeurs actuels peuvent bénéficier de l'opération.

Yvon BELLON répond que ceci est à envisager au cas par cas et uniquement pour ceux en poste depuis peu.

Isabelle MANCEL FLOC demande à disposer de l'organisation du plan de formation et de son contenu.

Yvon BELLON prend note de la demande.

Le Président signale qu'en accord avec le Secrétaire, le point sur la présentation du chapitre « VSF » du DEI est reporté au prochain CE.

La séance est levée à 20h12.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT