

Réunion Extraordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 12 juin 2006

Etaient présents :

Pour la Direction :

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

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires:

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

Membres suppléants:

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

Représentants syndicaux:

Joël LEBRETON (SUD) en remplacement de Thierry LE PAIH (SUD)
Nathalie LE HIR (CFDT) en remplacement de Michel LE BRIGANT (CFDT)
Thierry PICOULEAU (FO) en remplacement de Jean Michel MARTIN (FO)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion extraordinaire le 12 juin 2006 de 11 heures 08 à 16 heures 05 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV de la séance ordinaire du 18 mai
- 2) Poursuite du processus d'information/consultation sur le plan d'évolution des Renseignements : évolution du site du Mans
- 3) Information sur le bilan travail à temps partiel (report des CE précédents)
- 4) Point de la Commission ASC :
 - validation des premières propositions du CE
 - proposition d'une convention ASC avec le CE Centre-Val de Loire pour les salariés de l'UAT Home
- 5) Poursuite du processus d'information/consultation sur la déclinaison locale du projet d'Organisation France
 - réponse aux questions des élus
- 6) Poursuite du processus d'information/consultation sur le projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de Loire
 - point sur l'expertise demandée par les CE Bretagne et Pays de Loire
 - réponse aux questions des élus
- 7) Point sur le rattachement de l'assistance technique Wanadoo Caen à l'AT Home Ouest
- 8) Modalités d'organisation de désignation des membres des CHSCT :
 - des nouvelles unités CCO&R OA et UAT O
 - comblement à l'AVSC, DRMP et AEOA

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

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

Point 1 - Approbation du PV de la séance ordinaire du 18 mai

Le Président rappelle que le précédent CE s'est tenu les 18 et 19 mai. Le PV du 19 mai sera approuvé lors du CE ordinaire du 29 juin. Suite à une remarque de certains élus SUD relative à la contraction de leurs interventions, il a été décidé d'opter pour une synthèse plus étoffée, ce qui explique le plus grand nombre de pages du PV du 18 mai. Pour sa part, le Président a d'ores et déjà communiqué ses remarques au Secrétaire. Il laisse la parole aux élus souhaitant à leur tour apporter des corrections.

Au milieu de la page 19, dans son intervention commençant par : « *Au-delà du cas douloureux de la fermeture du site du Mans...* », Daniel GILLARD souhaite remplacer « *conserver **une** activité au sein de France Télécom* » par « **cette** activité ».

En bas de la page 23, Isabelle MANCEL FLOC signale qu'il manque le chiffre « 1 » dans la date du 1^{er} juillet. Elle signale par ailleurs que les élus attendent toujours des réponses à des questions posées lors de ce CE, notamment page 18 concernant l'information de la Commission de formation professionnelle sur les durées et la philosophie des contenus des formations et page 29 où Thierry LELIEVRE demandait des précisions en termes de répartition géographique des personnels concernés dans le cadre de l'Organisation France.

Le Président précise que ces réponses seront apportées dans le cadre du point suivant de l'ordre du jour.

Bernard ELIOT indique qu'il fait désormais le point avec Sylvie LE NIR entre deux CE sur les questions posées par les élus depuis le début de l'année. De son côté, la Direction prépare les réponses aux questions posées qui seront ensuite transmises aux élus.

Le procès-verbal de la séance du 18 mai est adopté.

Point 2 - Poursuite du processus d'information/consultation sur le plan d'évolution des Renseignements : évolution du site du Mans

En attendant l'arrivée de Nicolas VATELOT, le Président propose de faire le point sur un récent communiqué de presse annonçant la cession de l'activité Pages Jaunes par France Télécom, cette dernière n'étant pas jugée stratégique par l'entreprise. Il précise de plus que l'existence d'une concurrence frontale entre les deux entreprises sur le marché des renseignements (le 118008 pour Pages Jaunes et le 118712 pour France Télécom) rend difficile la position de ce dernier en tant que prestataire.

Le Président ne connaît pas la décision retenue concernant les sites Pages Jaunes des autres DR mais a d'ores et déjà eu confirmation du fait que le site de Quimper ne pourrait pas basculer en Pages Jaunes.

Conformément à la présentation qui a eu lieu en CE, l'activité de Kerguelen sera transférée à Créac'h Gwenn et des solutions techniques seront recherchées pour monter ce site en 118712 et non plus en 118008. Il ne serait en effet pas raisonnable d'installer aujourd'hui le site de Pages Jaunes sur Quimper pour devoir ensuite le démonter dans quelques mois.

Bernard ELIOT demande quelle sera la conséquence de ceci sur la redéfinition des plateaux du 118712 sur l'ensemble du périmètre CCO&R.

Le Président répond que cette question sera instruite au niveau national. Dès qu'il a eu vent de cette information, il a interrogé la tête de réseau à ce sujet. Le contrat existant entre Pages Jaunes et France Télécom traversera la nouvelle organisation pendant un certain temps mais il est certain qu'à terme, France Télécom ne sera plus prestataire pour Pages Jaunes. La tête de réseau examinera le schéma directeur des renseignements pour chaque CCO&R et la Direction reviendra vers les élus avec un dossier construit le moment venu. Le transfert de Kerguelen à Créac'h Gwenn dans une configuration 118712 sera opéré dans l'optique de durer un certain temps.

Le Président propose que Nicolas VATELOT rencontre les salariés de Quimper pour leur expliquer le processus retenu.

Dominique LESEIGNEUR demande s'il est exact qu'avant l'annonce de la cession, les salariés de Quimper ont été avisés d'un démarrage de formation sur Pages Jaunes à partir de septembre.

Le Président confirme que Nayla KAWHAM, s'était engagée à faire basculer le site de Quimper en Pages Jaunes et qu'en toute bonne foi, il a lui-même considéré que ceci était possible. Or, la faible augmentation du trafic constatée dans un premier temps, conjuguée à cette nouvelle information nationale ont fait évoluer les choses.

Daniel GILLARD rappelle que les élus avaient signalé que pour le Conseil d'Administration de France Télécom, Pages Jaunes ne constituait pas des actifs prioritaires.

Le Président l'admet. Il croyait personnellement que cette activité serait durable et il s'avère qu'il en est décidé autrement. Il attire l'attention sur le fait que les métiers de France Télécom peuvent devenir complémentaires ou concurrents, comme c'est le cas sur le 118008 et sur le 118712.

Michel FILLION aimerait connaître les conséquences éventuelles de cette décision sur les autres salariés du 118712.

Le Président répond que la Direction étudiera cette question et reviendra vers les élus quand le nouveau schéma directeur des renseignements aura été élaboré par la tête de réseau.

Dominique LESEIGNEUR souligne l'importance de la pédagogie à adopter pour expliquer la situation aux salariés travaillant sur les plateaux de Quimper dont les nerfs ont été mis à rude épreuve, suite aux rebondissements qui se sont opérés au cours des six derniers mois. D'autre part, les élus étaient sans doute en deçà de la réalité lorsqu'ils dénonçaient le basculement des Pages Jaunes en avril, pourtant présentées par la Direction comme l'activité la plus porteuse d'avenir. D'autre part, les méthodes adoptées par la Direction vis-à-vis de ses usagers comme de son personnel sont riches d'enseignements.

Le Président laisse à Dominique LESEIGNEUR la responsabilité de ses déclarations. Il soutient que la Direction a travaillé en toute bonne foi sur ce projet. Or, le marché n'est pas tel qu'il était prévu et la cession de Pages Jaunes a été décidée en dehors de la DR Bretagne ; il convient à présent de s'adapter à la nouvelle situation en admettant qu'étant donné le contexte actuel, il valait finalement mieux ne pas avoir installé de site Pages Jaunes à Quimper.

Fabrice JOLYS demande quelles seront les éventuelles conséquences de cette décision sur les vendeurs du site de Crimée.

Le Président répond qu'au moment de la cession de Pages Jaunes, France Télécom appliquera les mêmes mesures que celles prises lors de la cession de FTC ; les statuts des salariés fonctionnaires détachés à Pages Jaunes souhaitant rejoindre le bassin d'emplois seront examinés.

Mario PETRICOLA précise que les fonctionnaires détachés pourront réintégrer FTSA. Par ailleurs, dans le cadre de la cession d'une filiale, le Groupe a obligation de proposer aux contractuels des possibilités de reclassement interne à l'entreprise, conformément au plan de sauvegarde de l'emploi.

Dominique LESEIGNEUR précise que sur le site Pages Jaunes de Rennes, il y a non seulement un nombre élevé de vendeurs, mais également d'autres services.

Le Président certifie que dès qu'elle connaîtra les consignes nationales, la Direction appliquera une démarche voisine que celle adoptée dans le cas de TDF. Selon lui, il ne devrait pas y avoir de plan social car il y a une cession mais pas de fusion.

Il propose à présent d'aborder le sujet du point 2 de l'ordre du jour et laisse la parole à Nicolas VATELOT.

Nicolas VATELOT informe qu'une réunion a eu lieu la semaine dernière avec les délégués syndicaux dans le cadre de la négociation décidée par le précédent CE. Il propose de faire le point sur les modalités opérationnelles sur le site.

Sur le site du Mans, 7 personnes sont encore en activité, 1 responsable d'équipe et 2 personnes en cours de demande de congé longue maladie, soit un total de 10 personnes.

Les 2 personnes en CLM ne seront concernées par la fermeture du site qu'à leur retour de maladie où il s'agira de se demander vers quelle entité elles peuvent évoluer, sachant qu'elles resteront attachées administrativement au CCO&R.

Il y a par ailleurs 1 personne qui part en CFC (au 4 août) et 1 retraite 3 enfants (au 24 juillet) ; ces 2 personnes ont exprimé la volonté de conserver d'ici-là une activité n'exigeant pas de suivre une formation lourde, pour continuer à participer à la vie de l'unité. En fonction de la date de fermeture du site, il sera possible d'organiser une activité pour ces 2 personnes pour les quelques semaines qu'il leur reste à travailler.

Les 5 autres personnes ont rencontré un conseiller de l'Espace Développement qui suit le dossier du Mans : 1 personne a un entretien demain à l'UIC, sachant que suivant l'issue de l'entretien, elle n'exclut pas la possibilité de s'orienter vers l'AT. 3 personnes se sont positionnées sur le 1013. 1 personne ne s'est pas encore positionnée et souhaiterait évoluer vers un poste qui ne fait pas partie des recrutements actuels. Son dossier est en cours de traitement à l'Espace Développement.

Le dossier du responsable d'équipe est en cours de traitement, sachant que ce dernier partira probablement à la retraite cet été et souhaite accompagner la fermeture du site.

Le site du Mans étant le dernier site positionné sur le distributeur d'appels de Clermont-Ferrand (organisation technique qui permet d'acheminer les flux des renseignements téléphoniques), il est difficile d'y distribuer du trafic pour un effectif extrêmement réduit. C'est la raison pour laquelle il a été décidé de ramener les horaires de toute l'équipe à des horaires de mixte (8 h – 17 h 30 du lundi au vendredi). Par ailleurs, après examen des situations individuelles des personnes concernées, sachant qu'une partie du groupe souhaite évoluer vers du 1013, il est prévu de faire partir ces personnes du renseignement en formation en même temps que les autres, pour leur permettre de monter en compétences ensemble. Or, les personnes partant en congé en juillet/août, il faut faire en sorte d'organiser ces formations soit après leurs congés, soit suffisamment avant ces derniers.

Pour ce faire, la durée des formations est passée de cinq à sept jours, deux journées de bureautique ayant été ajoutées. De plus, il est prévu de mettre en place des tutorats variables en fonction de la montée en compétences des personnes.

Nicolas VATELOT cite le cas d'une personne qui s'était positionnée sur l'AC et qui, ayant changé d'avis au dernier moment, a bénéficié d'une formation sur mesure. Par ailleurs, une personne ayant un niveau de classification en I-3, mentionnée par les organisations syndicales mercredi, vient d'être confirmée sur son poste et pourra bénéficier d'une promotion en II-1, dans le cadre de son changement d'activité.

Nicolas VATELOT ajoute que mercredi dernier, un consensus a été trouvé sur le fait de fermer le site dès que le reclassement des personnes sera réglé, afin d'éviter qu'une ou deux personnes restent seules sur le site l'été. Des réponses individuelles adaptées ont été apportées, les personnes attendent de partir en formation. Le DAN pourra fermer puisque aucun trafic n'y sera plus distribué. La fermeture du site interviendra donc fin juin.

Selon le Président, il est préférable que les salariés de ce site aient confirmation de leur nouveau poste avant leur départ en vacances pour qu'il soit possible de mettre à profit la période suivant le 1^{er} juillet pour les formations. Il répond ainsi à la question d'Isabelle MANCEL FLOC relative aux dispositifs de formation qui sont personnalisés du fait que cette population migre sur de nouveaux métiers.

En termes de calendrier, il souhaiterait avoir un avis du CE sur ce dossier, permettant une mise en œuvre en juillet. Le process avance correctement vis-à-vis des personnels concernés, des relations ayant lieu fréquemment entre les DS de l'unité et les équipes de Nicolas VATELOT.

La Direction reviendra vers le CE en ce qui concerne le schéma global des renseignements lorsque les éléments nationaux seront connus.

Isabelle MANCEL FLOC insiste sur l'importance de prévoir également une formation pour les tuteurs qui devront accompagner les salariés.

Le Président explique que le tutorat est un process déjà défini ; il ne sait pas s'il existe un module de formation propre au tutorat mais il faut admettre que cette possibilité est un plus pour les salariés non seulement en termes de métier mais aussi en termes d'accompagnement dans la nouvelle unité.

Il demande à présent aux élus de préparer un avis sur ce point pour le prochain CE.

En réponse à Daniel GILLARD, Nicolas VATELOT indique que le responsable d'équipe qui part à la retraite est né en 1949.

Daniel GILLARD attire l'attention sur le fait que les 2 salariés en CLM doivent avoir la garantie de se voir proposer un poste sur Le Mans.

Le Président précise qu'il sera fait en sorte de rattacher les salariés à une unité ayant une présence pour qu'ils ne restent pas seuls sur le site du Mans au CCO&R. Le DUO de l'AT en sera informé et le médecin du travail sera consulté.

Selon Isabelle MANCEL FLOC, les assistantes sociales qui sont le seul relais des salariés à leur domicile doivent pouvoir jouer leur rôle d'information et de suivi et éviter ainsi l'isolement des personnes qui rentrent de CLM.

Bernard ELIOT aimerait avoir des informations sur les autres points ayant fait l'objet de négociations et notamment les modalités d'accompagnement des salariés.

Nicolas VATELOT propose d'examiner les points de l'ordre du jour du compte rendu de la réunion de mercredi.

Les postes proposés au 1013, au 1014 et à l'AD ont été repris. D'autre part, le même accompagnement financier que dans le cadre du plan vendeur a été présenté aux salariés souhaitant à l'origine partir au 1014 ; cette dernière ayant changé d'avis, cette modalité est tombée d'elle-même et n'est pas prévue sur les autres mouvements. Il est prévu de préciser à chaque personne l'accompagnement individualisé (formation, tutorat) qui sera mis en place en sa faveur en fonction de ses congés.

Concernant le rattachement du DAN sur Clermont-Ferrand, l'organisation horaire mise en œuvre pour simplifier la vie des équipes sur le site a été rappelée. De plus, les équipes du 1013 étant situées à quelques kilomètres du site actuel du Mans, contrairement aux équipes du 1014, les contraintes de transports ont été examinées et des réponses individuelles ont été apportées aux personnes. En termes de formation, suite à la demande des organisations syndicales concernant le fait que la formation soit étendue à un mois de formation théorique et un mois de tutorat, il a été répondu que cette formule n'était probablement pas adaptée à des besoins individuels et que 7 jours de théorique suffisaient pour s'adapter à la nouvelle activité.

Les questions des objectifs et du rythme de la montée en compétences ont également été abordées, ainsi que le dispositif du tutorat. Nicolas VATELOT a pris note de la remarque d'Isabelle MANCEL FLOC relative aux compétences des tuteurs et assure que les moyens nécessaires seront mis en œuvre pour accompagner ces personnes. De plus, le fait de pouvoir compter sur un responsable d'équipe qui accompagne les derniers mois de l'activité et prend en charge les nouveaux arrivants est un élément positif. Enfin, les personnes qui sont parties depuis le début de l'année de l'activité de renseignements vers l'UAT auront à cœur d'entourer leurs nouveaux collègues.

Nicolas VATELOT aborde la question des objectifs et n'est pas certain que le fait de ne pas fixer d'objectif pendant 2 ans à un salarié soit bénéfique pour ce dernier. Concernant le niveau de productivité attendu, étant donné l'existence de profils très contrastés, outre l'accompagnement en termes de tutorat et de formation, il est prévu de permettre aux personnes plus en difficultés d'avoir une montée en compétences plus lente, en fonction de leurs capacités. La hiérarchie a en effet tout intérêt à ce que les personnels en relation client soient à l'aise sur leur poste, toute insatisfaction entraînant des arrêts maladie et perturbant la vie de l'équipe. Nicolas VATELOT est d'avis que le travail managérial réalisé sur le site est remarquable, la relation entre les membres de l'équipe restant constructive jusqu'au bout, ce qui a facilité la prise en charge des situations individuelles les plus difficiles.

La Direction a proposé aux délégués syndicaux de revenir vers les individus pour leur donner de la visibilité sur le niveau d'objectifs qui leur sera fixé et sur les différents paliers de montée en charge.

Le Président ajoute qu'il ne faut surtout pas que les personnes regagnant l'unité aient l'impression d'être marginalisées. Leur bonne intégration dans la vie de l'unité sera facilitée par plusieurs facteurs favorables comme le tutorat, la présence d'un chef d'équipe issu de cette activité, la possibilité de regrouper plusieurs personnes.

Alain LUCAS se demande pourquoi les délégués syndicaux des unités prenantes n'ont pas participé aux discussions.

Nicolas VATELOT répond que des échanges ont eu lieu même si formellement, la participation des DS des entités prenantes aux discussions n'avait pas lieu d'être.

Le Président résume la situation : la Direction demandera aux élus de rendre un avis sur ce dossier au CE du 29 juin ; ceci permettra la mise en œuvre du redéploiement des salariés, des formations *ad hoc* et du tutorat. Le Président s'engage à présenter un bilan de cette opération dans quelques mois. Dès que le schéma directeur national des renseignements sera validé, il sera présenté au CE.

Fabrice JOLYS souhaite connaître les évolutions du trafic du 712 et du 711, certains plateaux connaissant actuellement une recrudescence de leur activité.

Le Président rappelle que la première semaine (14) du 712, 681 000 appels ont été enregistrés, contre 808 000 semaine 22, sachant qu'il faut prendre en compte les semaines contrastées (1^{er} mai, 8 mai, Ascension etc.). Il y a toujours environ 70 000 appels par semaine sur le 711. Le Président ne dispose pas des chiffres du 008 mais sait qu'ils sont inférieurs aux prévisions (400 000 par semaine environ). Le trafic augmente donc doucement. Le 118218 reste le numéro 1 et est omniprésent. Le 118000 est partenaire de SFR et BOUYGUES.

Bernard LE MEHAUTE demande s'il est possible d'identifier l'origine des flux du 712.

Le Président indique que l'opérateur dominant du fixe est plutôt le 118218 et celui du mobile est plutôt le 118712.

Joël BARBU insiste sur l'importance d'évoquer l'évolution du site de Quimper et des autres centres de renseignements bretons lors d'un prochain CE.

Daniel GILLARD abonde dans ce sens.

Le Président assure que le schéma directeur complet des renseignements sera présenté en CE. Il remercie Nicolas VATELOT.

Point 3 - Information sur le bilan travail à temps partiel (report des CE précédents)

Mario PETRICOLA propose de souligner les éléments essentiels qui ressortent des tableaux présentés.

Les salariés à temps partiel en 2005 représentent 13,5 % des effectifs de la DR, (13,7 % au niveau de VSF). L'augmentation enregistrée en 2004-2005 s'explique par : les évolutions de périmètre avec l'intégration de CDITP sur les CCO&R des Pays de Loire (15), de l'UAT Pays de la Loire (22) et de 3 turbo mailing ; l'intégration de CDITP (18 fin 2004 et 88 fin 2005). Le delta 2005 s'établit donc à 14,40 %.

Le tableau de répartition des salariés à temps partiel par sexe et par catégorie socioprofessionnelle met en évidence la prédominance des femmes parmi les salariés à temps partiel (77 % en 2005).

Mario PETRICOLA propose à présent de faire le point sur des questions relatives au temps partiel posées précédemment par les élus, notamment en ce qui concerne l'AD qui regroupe le plus grand nombre de salariés à temps partiel.

Le volume moyen de CDITP à l'AD est de 70. Le recrutement concerne des jeunes scolarisés. Les consignes fin 2004 étaient de recruter des bac+3, ce qui explique les démissions en 2006, ces étudiants arrivant en fin d'études, partant poursuivre leurs études ailleurs ou décidant de partir en stage. France Télécom accepte de recruter des étudiants devant partir en stage de 4 mois maximum, le contrat étant suspendu pendant cette période. Parmi les autres motifs de démission, on trouve aussi des problèmes de compatibilité entre les besoins de services et les dates et l'emploi du temps des étudiants. Ces démissions liées au cycle d'études interviennent donc d'un commun accord.

Bien que n'ayant pas vocation à rester à France Télécom, ces étudiants sont prioritaires, au même titre que les CDD, en cas de recrutements à temps plein. Au S2 2005 et au S1 2006, sur 5 recrutements externes temps plein, 4 ont concerné des CDD et 1 a concerné un CDI tiers temps qui sera prioritaire lors d'un prochain recrutement temps plein.

En termes de pourcentage de temps travaillé, c'est sur le quota de 80 à 90 % de temps travaillé que l'on retrouve le maximum d'effectif, avec une très forte disparité entre hommes et femmes.

En ce qui concerne la satisfaction des demandes de temps partiel dans l'année, on note 1 refus de temps partiel annualisé pendant les vacances scolaires pour nécessité de service à l'AVS. En revanche, les modalités du temps partiel ont parfois donné lieu à des négociations dans le but de trouver un compromis entre la demande du salarié et les possibilités de l'entreprise. Il n'y a globalement pas de refus définitif.

En 2005, on relève 178 changements de temps partiels satisfaits.

Mario PETRICOLA rappelle la différence existant entre les heures supplémentaires et les heures complémentaires : les premières concernent les heures effectuées au-delà de la durée légale du travail (35 heures hebdomadaires ou 151 heures mensuelles) et sont contingentées par le Code du Travail et l'accord conventionnel de 2001 ; les secondes concernent un salarié à temps partiel qui travaillerait à temps plein pendant une période

donnée (étudiants recrutés pendant les vacances scolaires) et permettent de limiter les recrutements de CDD.

Isabelle MANCEL FLOC croit savoir que certains salariés ont recours aux heures complémentaires pour travailler à temps plein à leur retour de formation lorsque celle-ci a duré plus d'une semaine.

Mario PETRICOLA le confirme.

Daniel GILLARD note que 2 780 heures complémentaires ont été effectuées en 2005.

Le Président fait remarquer que ceci correspond au nombre d'heures effectué par 2 salariés à temps plein.

Point 4 - Point de la Commission ASC :

- **proposition d'une convention ASC avec le CE Centre-Val de Loire pour les salariés de l'UAT Home**

Jacques FEREOLE évoque en premier lieu la convention avec le CE Centre-Val de Loire qui permettrait aux deux CE de travailler au moins dans un premier temps sur l'Arbre de Noël, un accord sur les autres prestations proposées en commun devant intervenir ultérieurement. Jacques FEREOLE propose de soumettre la proposition de convention ASC avec le CE Centre-Val de Loire au vote du CE Bretagne.

Le Président est très favorable à cette proposition, voire même à son extension éventuelle à d'autres DR. L'année prochaine, cette contractualisation pourrait être étendue en termes de périmètre et en nature.

Bernard ELIOT confirme que le CE sera amené à signer de plus en plus de conventions avec les autres CE (DR Pays de la Loire, ROSI, etc.). Il insiste sur l'importance de préciser, dans la convention, que les salariés restent rattachés au Comité d'Etablissement Bretagne et que c'est ce dernier qui déterminera si oui ou non les prestations sont ouvertes aux salariés du CE Val de Loire. Il précise que 150 salariés de l'UAT Home du Centre-Val de Loire sont rattachés au CE de la DR Bretagne, dont 48 enfants.

En réponse au Président concernant l'organisation d'Arbres de Noël sur ces sites, Jacques FEREOLE explique que ces unités proposent des spectacles sur tous les grands sites. Toutefois, contrairement au CE Bretagne qui procède à une distribution de cadeaux le jour du spectacle à raison de 40 € par cadeau et 20 € par spectacle et par personne, celui du Centre-Val de Loire a opté pour des bons cadeaux à 30 €, pour un spectacle à un peu plus de 20 €. Mieux vaut donc passer une convention avec ce CE que ne rien faire à cet égard.

Claude BARGAIN mentionne le CE de SCE à Lanester qui compte bon nombre d'enfants.

Jacques FEREOLE informe que d'autres CE commencent à manifester leur souhait de participer à l'Arbre de Noël organisé par le CE de la DR Bretagne. Il préfère voter dans un premier temps le projet de convention avec le CE Centre-Val de Loire, avant de le proposer aux autres CE si les élus y sont favorables.

Bernard LE MEHAUTE confirme que le CE sera de plus en plus amené à signer des conventions mais il faudrait que l'entreprise se stabilise en termes d'organisation, afin de ne pas trop compliquer les choses.

Jacques FEREOLE ajoute que si le CE devient CE territorial et récupère les salariés de l'AVS dans six mois, il conviendra de s'adapter à la nouvelle situation.

Le Président fait remarquer que les élections des établissements secondaires et en particulier de l'AVS ne peuvent avoir lieu que si les unités sont fusionnées.

Dominique LESEIGNEUR demande ce qui est prévu concrètement d'ici la fin de l'année pour les salariés des deux AVS.

Le Président répond qu'il est demandé que le rattachement de salariés se fasse globalement à une date permettant que les élections puissent avoir lieu sur un seul établissement qui serait l'AC Home. La fusion des AVS interviendra au 1^{er} juillet, permettant ainsi une évolution des fonctions supports, la fusion des listes électorales intervenant ultérieurement.

La question de Dominique LESEIGNEUR portait sur le sujet des ASC. Il croit comprendre la nécessité de signer une convention spécifique entre les deux CE Bretagne et Pays de Loire, pour résoudre la question des salariés actuellement à l'AVS qui dépendent aujourd'hui du CE de la DR Bretagne, ce qui ne sera plus possible dans la dernière partie de l'année 2006.

Le Président confirme que ces salariés ne pourront plus dépendre du CE de la DR Bretagne pendant les trois derniers mois avant les élections.

Jacques FEREOL attire l'attention sur le fait que le CE sera obligé de bloquer les commandes aux prestataires fin juillet/début août.

Le Président insiste sur l'importance, pour les salariés des AVS, de pouvoir à la fois voter au niveau de l'AC Home, sans pour autant que leurs prestations ASC soient sources de souci. Il propose de signer une convention-cadre, qui pourra être suivie d'une contractualisation.

Jacques FEREOL souligne la nécessité d'atteindre un équilibre budgétaire, sachant que l'on ignore si l'argent des trois derniers mois sera versé au CE des Pays de Loire ou s'il continuera à l'être au CE de la DR Bretagne.

Le Président explique que l'argent sera versé par rapport à la masse salariale au 1^{er} octobre. Il rassure les élus sur le fait que la Direction aidera le CE sur ce sujet pour éviter toute complication et leur conseille de faire une communication simple en direction des salariés sur l'inscription à l'Arbre de Noël.

Daniel GILLARD insiste sur l'importance de bien distinguer, d'une part, l'organisation très formalisée des élections et d'autre part, la possibilité de proposer des prestations ASC beaucoup plus larges.

Le Président propose de soumettre le projet de convention avec le CE Centre-Val de Loire au vote.

Ce projet de convention est adopté à l'unanimité.

- **validation des premières propositions du CE**

Voyages

Jacques FEREOL souligne que comme le CE se trouve dans une période de rodage par rapport aux prestataires, des évolutions sont à noter concernant les prestations proposées. Il conviendra donc d'établir des cahiers des charges vis-à-vis des prestataires.

Le CESU

Des discussions nationales sont toujours en cours pour déterminer si le CESU doit relever ou non des CE locaux ; or, il semblerait qu'il revienne davantage au CCE, cette prestation se prêtant facilement à la mutualisation. Un encart a été prévu dans Agora pour informer les salariés d'une réponse sur ce point le 1^{er} juillet.

Michel FILLION attire l'attention sur le caractère particulier du CESU qui est loin d'être une prestation de confort pour certains salariés (maladie, handicap) qui, du fait de son arrêt, se retrouvent en difficulté. Il conviendra de trouver une solution de substitution au cas par cas, d'autant plus que l'avis des gens n'a pas été pris en compte sur ce point. Par ailleurs, il demande s'il ne serait pas possible d'identifier les personnes ayant par le passé eu recours au CESU et qui ont donc budgété cet achat sur l'année.

En réponse au Président, Jacques FEREOLE explique que depuis le 14 mai, France Télécom ne s'occupe plus du CESU.

Le Président conseille au CE de voter la prérogative permettant de la reprendre à son compte.

Jacques FEREOLE fait remarquer que la situation aurait été plus simple dans le cas du TES, qui n'est pas nominatif et qui peut donc être acheté en grande quantité et distribué ensuite à qui le souhaite, contrairement au CESU pour lequel il faut de plus compter un délai d'un mois entre la demande et l'obtention.

Le Président suggère de s'y prendre dès maintenant, sachant qu'il y a un mois de délai, ce qui ne représente aucun risque pour le CE.

Jacques FEREOLE souligne le caractère particulier de cette prestation ouverte avec un budget fermé. D'autre part, sur le premier trimestre, on enregistre déjà 30 % de consommations de CESU supplémentaires par rapport au TES. Le CE a besoin de savoir quel budget lui sera transféré par France Télécom, d'autant plus que cette prestation est très demandée. Si l'entreprise propose de verser un rattrapage en fin d'année en fonction de la consommation réelle, le CE peut envisager de reprendre le CESU.

Le Président suppose que tous les CE de France se posent la même question.

Bernard ELIOT répond par l'affirmative. Par ailleurs, la Commission de Transfert a conseillé au CE d'attendre, le temps d'obtenir un rendez-vous à ce sujet avec France Télécom. Pour l'instant, aucune autre information n'est disponible sur ce point.

Le Président propose que la Direction se renseigne de son côté. Si elle reçoit une information, elle la communiquera au CE.

Bernard LE MEHAUTE insiste sur la charge de travail qu'occasionne le traitement des CESU.

Jacques FEREOLE ajoute que sur la DR, cela représente l'équivalent d'un mi-temps en termes de charge de travail. Si le CE reprend la gestion du CESU, il devra embaucher en conséquence. Il en sera de même pour le CCE. Ce dossier comporte des enjeux importants, notamment pour les salariés comptant une personne handicapée dans leur famille.

Le Président demande si les salariés peuvent encore utiliser les anciens chéquiers.

Selon Bernard LE MEHAUTE, il est toujours possible de les consommer. Il ajoute que le basculement de cette prestation s'étant opéré rapidement, les organisations ont demandé un moratoire à ce sujet.

Choix du CE en termes de prestations

Jacques FEREOL indique que l'on arrive désormais dans la phase finale de cette période de choix. La Commission ASC a créé des sous-groupes de trois personnes pour travailler sur la billetterie avec Sylvie HENRY, sur la culture avec Jacques FEREOL, sur l'enfance avec Christian FOURNIER et sur les prestations sociales avec Bernard LE MEHAUTE.

Un autre sous-groupe travaillera sur les conditions d'obtention des prestations ASC, un autre sous-groupe étant chargé de la rédaction des conventions et des cahiers des charges à envoyer aux associations. Le Président de la Commission ASC demande que chaque membre de ces groupes obtienne trois jours par groupe de travail intégré, sachant que pour l'instant, la Commission ASC se situe encore dans la période d'installation des ASC. Jacques FEREOL précise que la Commission ASC du CE de ROSI a obtenu plus de 800 heures pour travailler sur le thème des ASC, le groupe de travail de la Commission ASC du CE Bretagne ayant actuellement moins de 300 heures.

Jacques FEREOL insiste sur la nécessité, pour les groupes de travail, de se réunir avant fin juin pour être en mesure, pour le CE de juillet, de préparer des fiches techniques sur les différents sujets précédemment évoqués, d'opérer des choix concernant les associations prestataires et de rédiger une sorte de règlement intérieur des ASC qui constituerait une ressource de renseignements pour les salariés et une protection juridique pour le CE.

Le Président propose au Président de la Commission ASC de lui accorder un quota de 300 heures, charge à lui de piloter le processus et de répartir les heures entre les différents membres, quitte à revenir vers la Direction si ce nombre d'heures s'avérait insuffisant.

Christian FOURNIER fait remarquer que des personnes extérieures au CE participent à ces groupes de travail.

Le Président répète qu'il abonde exceptionnellement le nombre d'heures accordé cette année compte tenu du travail généré par les ASC, dont il a bien conscience.

La séance est suspendue de 12 heures 48 à 14 heures.

Point 5 - Poursuite du processus d'information/consultation sur la déclinaison locale du projet d'Organisation France - réponse aux questions des élus

Les chefs de projet des unités techniques

Le Président communique les noms des chefs de projet des unités techniques qu'il n'était pas en mesure de communiquer la dernière fois :

- le chef de projet pour l'UI Bretagne est Alain BERNARDEAU ;
- le chef de projet pour l'UI Pays de Loire est Patrick COSTES ;
- le chef de projet UPR Ouest est Gilbert GAUTHIER. Ce dernier, issu de l'unité Réseau Orange Sud-Ouest, travaillera avec les chefs de projet UI et les DR sur la construction de son unité, sachant que celle-ci se situe dans un contexte un peu différent des autres puisque son siège sera transféré de Donges à Nantes où il conviendra de créer un état-major. Ceci peut permettre à des salariés en recherche de poste sur le bassin de Nantes de candidater cette unité qui sera créée sur le périmètre des quatre DR Ouest.

Le calendrier

Le Président rappelle que ce dossier est en information/consultation au niveau du CCE, dont la 5^{ème} séance en présence de Louis-Pierre WENES et Nathalie BOULANGER a eu lieu les 8 et 9 juin derniers. La dernière version du dossier de synthèse, nationale et incluant les réponses aux questions des élus, sera adressée par mail aux membres du CE.

Une expertise menée par le Cabinet SECAFI-ALPHA est en cours, dont les conclusions devraient être remises au CCE fin juin. La DR s'inscrit toujours dans la logique d'une déclinaison locale du projet national. Dès que le CCE aura rendu un avis sur ce dossier, la Direction complétera les informations faites au CE en ce qui concerne la déclinaison de ce projet au niveau de la DR (constitution de la DT Ouest, de l'UI Bretagne ou de l'UPR).

Par ailleurs, la Direction a répondu par écrit aux questions des élus CFDT sur ce point, non pas de façon générique, mais en adaptant les réponses au contexte de la DR Bretagne.

Les sièges des unités

Il a été décidé d'implanter le siège de la DT Est à Strasbourg, celui de la DT Normandie – Centre-Val de Loire à Orléans et enfin celui de Guyane – Antilles à Baie-Mahault en Guadeloupe.

Par ailleurs, le siège de l'UPR Ouest sera à Nantes, celui de l'UI Bretagne à Rennes et celui de l'UI Pays de la Loire à Angers.

Bernard ELIOT demande quand seront nommés les Directeurs régionaux.

Le Président répond que les Directeurs régionaux seront nommés une fois l'avis rendu. Ils auront principalement une mission externe (relation avec les élus, la presse, suivi des partenariats externes) ; Le Président précise que des partenariats seront prochainement signés avec les Conseils généraux d'Ille et Vilaine et des Côtes d'Armor dans le domaine du maintien à domicile. Cette équipe, composée de 7 à 8 personnes sur les deux DR, sera chargée des relations avec les collectivités locales et travaillera en déclinaison de la politique nationale. Elle poursuivra le travail mené par les correspondants actuels sur la Bretagne qui entretenaient déjà des relations avec des élus locaux, sachant que le plan « haut débit pour tous », initialisé en 2004 par Thierry BRETON et démultiplié sur tous les départements *via* les chartes départements innovants, touche à sa fin. Ce plan a permis de parvenir à 94 % de couverture du territoire breton, l'objectif étant d'atteindre 100 % DMRA en fin d'année.

A ce jour, l'organisation fine des DR Bretagne et Pays de la Loire rattachées à la DT Ouest n'a pas encore été définie ; elle sera présentée au CE en déclinaison du niveau national lorsque le contour de l'organisation aura été validé, sachant que des tâches pourraient être mutualisées entre les deux DR ou avec l'état-major de la DT.

Point important évoqué en CCE

Le Président insiste sur le fait que ce projet est bien un projet de changement de rattachement d'équipes ; si au-delà du rattachement des unités techniques, d'autres évolutions ou mutualisations devaient intervenir, la Direction de France Télécom reviendrait devant le CCE avec un nouveau projet qui serait distinct de l'actuel.

Joël BARBU demande s'il peut être envisagé que du personnel dispersé au niveau national soit rattaché à cette Direction territoriale.

Le Président cite l'exemple d'équipes déjà rattachées au niveau national et travaillant en local : le pôle audit et le pôle achats de Rennes, le pôle recrutement de Nantes. Ces pôles ne seront pas installés à Paris, même si les méthodes et le process sont nationaux.

Le Président ajoute que le CTC (Centre Test Client) aura vocation à rejoindre le niveau national mais conservera un fonctionnement de proximité.

Il ajoute que le fonctionnement même de France Télécom permet d'avoir à la fois des organisations centralisées dans la réflexion mais décentralisées dans leur mise en œuvre.

Dominique LESEIGNEUR se demande s'il était vraiment indispensable de mettre ce point à l'ordre du jour du CE d'aujourd'hui.

Le Président répond par l'affirmative : pour avoir été interrogé plusieurs fois en aparté sur les noms des chefs de projet, il a pensé préférable de les communiquer en CE avant de le faire dans d'autres instances. Par ailleurs, la CFDT lui ayant fait parvenir une liste de questions, il lui a semblé normal d'y répondre aujourd'hui en CE. Enfin, il est certain qu'il y aura davantage de questions de la part des élus lorsque l'on entrera dans la phase de mise en œuvre locale de ce dossier national.

Dominique LESEIGNEUR constate qu'à ce jour, il n'y a pas d'élément nouveau sur la déclinaison du projet Organisation France en Bretagne.

Le Président reconnaît qu'excepté les noms des chefs de projet et les réponses aux questions écrites, il n'y a pas d'élément nouveau.

Bernard ELIOT suppose que lorsqu'il avait été décidé de réunir un CE exceptionnel sur ce point particulier, la Direction pensait peut-être que ce projet aurait davantage progressé au niveau du CCE et que par-là même, la déclinaison locale en aurait également été plus avancée.

Le Président acquiesce et ajoute qu'il n'est pas obligatoire de passer deux heures à traiter un point de l'ordre du jour si cela ne se justifie pas.

Claude BARGAIN aimerait savoir en quoi consiste l'activité PRP qui figure dans la réponse à la question n° 13.

Le Président explique qu'il s'agit de l'activité Pabx Réseau Privé (ex-Cofratel). Ces collaborateurs sont à la fois présents en UI pour la construction et la maintenance des réseaux et en AE pour la vente. Il est envisagé de mener une réflexion sur les interventions au niveau Pabx, sachant qu'il existe plusieurs systèmes différents (Alcatel, Matra, Lucent), avec des compétences rares mais peu sollicitées et qu'il est prévu de regarder comment mutualiser ces compétences sur une maille plus large – Bretagne – Pays de la Loire – pour bénéficier des meilleurs experts. De même, il est envisagé de mutualiser sur le niveau 1, le CERAC de Nantes, qui est une équipe nationale de niveau 2, rattachée à la DCE (Département Clientèle Entreprise).

Enfin, demain, il n'y aura pas beaucoup de différence entre un routeur d'aujourd'hui et un Pabx de demain, une fois que l'on sera passé en VoIP.

Isabelle MANCEL FLOC demande si cette mutualisation permettrait à la Direction de ne pas embaucher dans ces métiers.

Le Président répond par la négative. Il rappelle que des embauches ont eu lieu l'an dernier sur les compétences Pabx. Il faut faire en sorte que les personnels aient suffisamment de cas à traiter pour ne pas perdre leurs compétences très pointues dans ce domaine.

Le Président ajoute que la Direction suivra les travaux du CCE sur l'Organisation France et qu'elle s'inscrira autant que faire se peut à bon escient dans ce processus. Il engage les élus ayant des questions à les formuler par écrit.

Bernard ELIOT souhaite revenir sur un point abordé au dernier CE sur l'évolution des marques et notamment le passage à la marque Orange au 1^{er} juin, avec les nouvelles contraintes et aménagements d'horaires qui en découlent pour les salariés en relation client.

Selon Bertrand CUVELIER, il semblerait que l'évolution de la marque comporte un volet « attitude client ». De plus, des permanences ayant été établies, les horaires s'en trouvent modifiés.

Le Président fait remarquer que les horaires de service ne sont pas changés.

Bertrand CUVELIER répond qu'ils ne sont pas changés mais modifiés.

Le Président se renseignera sur ce point.

Bertrand CUVELIER ajoute qu'au recouvrement, le numéro azur est devenu numéro vert au 1^{er} juin pour les entreprises et pas pour les petits pro et les résidentiels.

Le Président souligne que le 1014 est gratuit.

Selon Bertrand CUVELIER, il oriente vers le service recouvrement.

Le Président s'inscrit en faux par rapport à cette affirmation : il ne faut pas confondre contentieux et recouvrement ; ce dernier dépend de SCF. Si l'amplitude horaire est la même et que seules quelques personnes sont concernées par une permanence supplémentaire, il n'y a pas là matière à mettre un sujet à l'ordre du jour du CE. Il propose de regarder ce point et de le documenter éventuellement *via* le process validé concernant les questions posées par les élus.

Point 6 - Poursuite du processus d'information/consultation sur le projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de Loire

- **point sur l'expertise demandée par les CE Bretagne et Pays de Loire**

Le Président rappelle que cette expertise a été demandée et payée par le CE. Elle a donné lieu à des échanges entre les Secrétaires des CE Bretagne et Pays de la Loire, la Direction et le responsable de la mission, Monsieur Laurent PENAGER. Le projet se déroule conformément au calendrier.

Le Président aimerait que les conclusions de cette expertise – qui dépasse largement la question relative à la fusion des AVS au niveau des états-majors – fassent l'objet d'une présentation le 29 juin, pour que le CE puisse rendre un avis sur cette nouvelle organisation que la Direction souhaite mettre en œuvre au 1^{er} juillet.

Christian FOURNIER fait remarquer que rien n'apparaît concernant les CAP PRO et les CC PRO, malgré les questions posées aux CE des 23 et 24 mars, auxquelles Monsieur LARTIGE a répondu au CE suivant de façon incomplète ; il était notamment stipulé que seuls les sites Pabx de Rennes et Brest seraient compatibles avec l'application Mercure G4R1. D'autre part, les salariés ont désormais des journées de téléphone et ils aimeraient savoir s'ils seront obligés de se rendre sur ces sites pour les journées thématiques ou s'ils pourront rester sur leur propre site. Les réponses de Monsieur LARTIGE aux questions posées par les élus n'ont donné lieu à aucune discussion.

Le Président rappelle qu'il a tenu à faciliter le travail de l'expert dont il n'est pas le commanditaire en se prêtant à toutes les interviews et échanges. Peut-être Monsieur LARTIGE peut-il venir répondre à ces questions lors d'un passage à Rennes. Le cahier des charges de la mission d'expertise est validé mais le Président accepte d'examiner ces questions avec Régis DELIERE. Si toutefois l'expert n'a plus le temps de prendre en compte

ces questions, il pourra y être répondu hors expertise dans le cadre de la synthèse qui sera présentée le 29 juin.

Le Président conseille par ailleurs aux élus de bien lire le rapport dès réception afin de pouvoir poser leurs questions le moment venu.

Bernard ELIOT précise qu'une pré présentation du rapport de l'expert sera faite aux élus du CE, ces derniers souhaitant toutefois que l'expert vienne lui-même présenter son rapport aux CE du 29 juin, le matin à Rennes et l'après-midi à Nantes.

Mario PETRICOLA informe avoir rencontré l'expert à Rennes jeudi dernier et lui avoir fait savoir que la Direction était toujours joignable en cas de question particulière.

Bernard ELIOT rappelle que les élus ont fourni à l'expert tous les documents produits en CE depuis le début de la présentation du projet de fusion des AVS ; si le dossier évoqué par Christian FOURNIER fait défaut, il peut y être ajouté si la Direction est d'accord.

Le Président n'y voit pas d'objection si ceci entre dans le budget du CE et le calendrier de la Direction.

Christian FOURNIER insiste sur la nécessité pour les CC PRO d'avoir des réponses précises quant aux attentes de l'entreprise vis-à-vis d'eux, étant donné que ce service est désormais dirigé de Nantes.

Le Président propose à Christian FOURNIER de communiquer ce dossier à l'expert qui verra si ceci justifie une interview. Pour sa part, le Président transmettra ces questions à Régis DELIERE pour que des réponses y soient apportées le 29 juin.

- **réponse aux questions des élus**

Le Président rappelle que les documents 6a et 6b résument les réponses aux questions formulées par écrit par les élus SUD.

Isabelle MANCEL FLOC aimerait avoir des précisions sur le tableau dans lequel les élus ont toujours du mal à se retrouver.

Le Président explique que la Direction s'est attachée à distinguer les cadres des non-cadres, à identifier les résidences et les métiers, l'idée étant de leur proposer les postes mentionnés dans le document. Le processus retenu consistera en des entretiens individuels, l'analyse des souhaits des personnes et l'examen des possibilités adaptées. Les situations spéciales seront examinées à part (cadre à Saint-Brieuc).

La prochaine étape du process est la remise du rapport de l'expert et de l'avis du CE, pour mise en œuvre du projet au 1^{er} juillet. A cette date, les personnes seront à même de se positionner de manière définitive et de connaître, pour la rentrée, leur service d'affectation future. Le Président ne s'inquiète pas sur la capacité de l'entreprise à trouver une solution pour chacune d'entre elles.

Isabelle MANCEL FLOC fait remarquer qu'actuellement, les salariés sont officiellement informés de leur changement de poste.

Le Président souligne la nécessité, pour la Direction, de travailler sur ce dossier avant de le présenter et d'informer les salariés de la modification éventuelle de leur poste dans le cas où le projet serait mis en œuvre. Il a été prévu que l'Espace Développement aide les salariés à cet égard, certains d'entre eux ayant entrepris des démarches de leur propre chef. Le jour où l'avis sera rendu, un processus général pourra être lancé pour tout le monde, comme ce fut

le cas dans le cadre de la suppression de l'AT Home et la création de l'AST, sachant que la palette de postes proposés est relativement large.

Daniel GILLARD n'est pas de cet avis : dans certaines villes (Le Mans, Saint-Brieuc), la palette de postes proposés n'est pas très large.

Le Président attire son attention sur le fait que 12 personnes sont concernées pour 5 résidences. Par ailleurs, la liste des postes n'est pas figée et d'autres pistes peuvent être proposées, sachant que certains métiers sont plus « recruteurs » que d'autres. Enfin, il n'est pas possible d'aller beaucoup plus loin aujourd'hui, la mise en œuvre intervenant au 1^{er} juillet. Le Président réitère son souhait de mettre en place ce projet avant les vacances pour que les salariés aient le temps de se positionner sur ces postes et avoir leur affectation définitive à la rentrée.

Le même process se déroule actuellement dans la DR Pays de la Loire et le Président est prêt, après concertation avec son homologue en Pays de la Loire, à proposer des solutions sur l'UAT.

En termes d'IRP, le Président précise que les élus conserveraient leur mandat d'établissement secondaire, le périmètre ne changerait pas, le CHSCT serait maintenu jusqu'aux nouvelles élections. Les élus du CE pourront choisir la mise à disposition, ceux ayant à la fois des mandats de DP et de CE faisant l'objet d'un examen particulier. Les rattachements en vue des élections pourront avoir lieu à partir du 1^{er} septembre (engagement pris en CCE sur la constitution des listes électorales).

Dans le document remis aux élus, Isabelle MANCEL FLOC s'interroge sur la réponse de la Direction relative à l'Activité Management des processus (qualité & écoutnoo) au sujet de laquelle elle précise : *Nous nous orientons vers une animation portée par 2 cadres sup au sein de l'unité.* » Il lui semblait en effet que 2 cadres sup occupaient déjà cette activité.

Le Président le confirme mais ajoute que cet état de fait n'empêche pas de le préciser à nouveau.

Isabelle MANCEL FLOC demande des précisions sur la recommandation de la Direction métiers.

Le Président explique que dans le cadre de la réorganisation France, une Direction des processus a été proposée au niveau national, dont le chef de projet est Laurent BENATAR. L'idée est d'avoir, au niveau national, des RNP (Responsables Nationaux de Processus) qui animent des RLP (Responsables Locaux de Processus). En l'absence de fonction régionale équivalente, l'animation sera portée par le niveau national, l'unité assurant une animation transverse (responsables qualité). L'animation métiers serait portée par la Direction métiers.

Isabelle MANCEL FLOC en déduit qu'entre la mise en place de l'Organisation France et l'été, ce service ne sera plus rendu aux vendeurs.

Le Président répond par la négative. L'animation par le responsable qualité de la DR sera remplacée par l'entité nationale chargée des processus portée par les 2 cadres sup présents.

Isabelle MANCEL FLOC ne comprend pas comment les personnes de la cellule écoutnoo qui n'existe qu'en Bretagne pourront être redéployées alors que leur projet devra être défini avant l'été.

Le Président admet ne pas atteindre le degré de finesse souhaité et se contenter de décrire une organisation générale nationale dans laquelle s'inscrit la DR. Toute réponse précise sur écoutnoo après la fusion sera apportée la prochaine fois.

Sylvie HENRY aimerait avoir des précisions sur l'activité Qualimail reprise en Pays de Loire (nombre de personnes etc.).

Le Président rappelle qu'aujourd'hui, à iso activités, ce service a été repris par les Pays de la Loire car cela était difficile sur la Bretagne en raison d'une longue liste d'attente de mails à traiter. Par ailleurs, ce sujet n'est pas fermé, il a été documenté et le sera à nouveau car l'entreprise souhaite revoir tout le process de la relation clients par le Web au niveau national, afin d'être en mesure de structurer définitivement cette activité sur l'AC Home. En effet, dans deux ans, 20 % des actes commerciaux seront réalisés *via* le net (contre 8 % aujourd'hui).

Concernant la réponse à la question 2 du document fourni par la Direction relatif à la Gestion Finance Soutien SI, Dominique LESEIGNEUR aimerait que soit précisée la phrase : « *Concernant les gestionnaires de tables clients et l'équipe soutien mutualisée, l'organisation est en cours de définition à l'échelle de la maille et devrait être validée pour la mi-juin. **Les personnes ne sont actuellement pas en redéploiement.*** »

Le Président répond que les personnes ne pouvaient pas encore figurer dans le périmètre de redéploiement car leur organisation n'avait pas encore été définie. Des éléments complémentaires seront communiqués aux élus le 29 juin, voire plus tôt *via* le Secrétaire du CE.

Dominique LESEIGNEUR demande si la dégradation de la qualité des statistiques en back-office et à l'AVS a été évoquée en réunion de Direction.

Le Président répond par l'affirmative ; ce sujet a été abordé ce matin, notamment en ce qui concerne l'activité de la plate-forme MLTV de Narbonne dont la faiblesse rejailit sur les processus avals (production, rendez-vous etc.). Par ailleurs, l'ADV rencontre des difficultés du fait de l'évolution de son périmètre et du manque d'expérience de certains salariés sur cette activité. Un état des lieux précis sera présenté avec les conclusions de l'expert, sachant que contrairement à l'ADV, les 1014 et 1016 connaissent actuellement des situations plus favorables qu'il y a quelques mois, exception faite de quelques problèmes de SI.

Dominique LESEIGNEUR soulève le problème des pannes à répétition que connaissent actuellement certaines applications de gestion du SI (FREGATE, GC Numéris) et qui perturbent le travail. D'autre part, il demande s'il est bien certain que les difficultés dans l'accomplissement des tâches en AVS ne soient pas imputées au CE. En effet, d'après certains, il semblerait que des annonces faites en CE soient à l'origine de la dégradation des statistiques de production en *back-office*. Dominique LESEIGNEUR rappelle l'attention à porter sur la façon dont la ligne hiérarchique traite le CE vis-à-vis de l'encadrement intermédiaire, notamment en Pays de Loire.

Le Président rappelle le processus managérial retenu : tout d'abord, le CE a toujours la primeur des informations ; d'autre part, le lendemain du CE, Mario PETRICOLA organise un débriefing rapide des tâches à accomplir et des sujets évoqués, quitte à ce que le CODIR revienne parfois sur certains dossiers spécifiques.

Le projet de fusion de l'AC Home qui a été conduit était davantage aux mains du DR Pays de la Loire, ce qui a pu donner lieu à un certain nombre de propos relatifs à l'AVS Pays de la Loire ; l'annonce de la création d'une DT Ouest, au sein de laquelle se trouverait l'AC Home, a quelque peu rééquilibré les choses. D'autre part, Le Président ne s'est jamais servi du CE

comme d'un levier et a toujours assumé ses responsabilités ; il ne peut toutefois pas se porter garant de l'ensemble de la ligne managériale sur ce point.

Dominique LESEIGNEUR souligne le mécontentement des salariés des centres d'appels de l'AVS qui ne perçoivent pas l'opération d'intégration des flux Wanadoo – 1014 comme un succès, bien qu'elle soit présentée comme telle par l'entreprise. En effet, ils font état de formations insuffisantes par rapport à la prise en charge des appels Wanadoo et d'une perturbation importante du travail classique. De plus, certains voient leur PVV entamée de par la modification de la composition des flux d'appels au 1014.

Le Président propose de réaborder ce point au CE du 29 juin ; il demandera à Régis DELIERE d'y assister. Si ce constat est effectivement partagé par le responsable de l'AVS Bretagne, la Direction regardera comment améliorer la qualité du travail au 1014, quitte à prévoir des formations supplémentaires.

Isabelle MANCEL FLOC s'interroge sur la qualité des formations dispensées ; en effet, à plusieurs reprises, des formations ont dû accueillir beaucoup plus de personnes que prévu (formations d'intégration, SIEGFRIED, AGATE). En revanche, certaines personnes se sont vu refuser une entrée en formation au prétexte qu'elles avaient suivi la même voilà quelques années.

Le Président a pris bonne note de ce message. Au prochain CE, le responsable de l'AVS Bretagne sera présent et il sera possible d'échanger avec lui sur ce sujet.

Isabelle MANCEL FLOC insiste sur l'importance de dispenser des formations de qualité, comme le souhaitent les formateurs de France Télécom qui en ont les compétences mais sont parfois limités en termes de moyens.

Le Président confirme la nécessité d'avoir un échange contradictoire sur ce sujet, ce qui sera possible à la fois du fait de la présence du DUO et de la présentation du rapport d'expertise.

Etant donné l'intérêt que le Président semble porter à cette expertise, Bernard ELIOT se réjouit que le CE ait souhaité en demander une.

Le Président fait remarquer que s'il n'avait pas donné son accord, il n'y aurait pas eu d'expertise. De plus, cette dernière apportera un éclairage complémentaire sur le sujet. Si des choses ont été mal faites, elles seront corrigées, comme cela a déjà été le cas sur d'autres dossiers.

Le Président propose d'ouvrir une parenthèse pour parler du dossier SVP Home. Il rappelle s'être engagé à transférer cette activité sur Quimper. Lors d'une réunion qui s'est tenue la semaine dernière en présence de l'équipe actuelle, un calendrier a été défini, permettant de transférer l'activité dans de bonnes conditions. Le Président a demandé que l'équipe de Saint-Brieuc puisse travailler au-delà du 1^{er} juillet, que cette activité soit implantée sur le plateau des réclamations de Quimper et s'appuie sur un noyau dur de compétences sans pour autant constituer une équipe dédiée, pour que ce flux orienté vers la résolution des problèmes des clients soit porté par un grand nombre de salariés du plateau. Aujourd'hui, ce cahier des charges n'en est encore qu'au stade de la réflexion.

Le Président demande si les élus ont d'autres questions sur le point 6 de l'ordre du jour.

Fabrice JOLYS fait savoir qu'à l'AD, la suppression de 11 fonctions supports a été annoncée. Il demande que ce point figure à l'ordre du jour d'un prochain CE.

Le Président répond que pour l'instant, aucune décision nationale ni régionale n'a été prise en ce sens. Quand tel sera le cas, la Direction en informera le CE.

Fabrice JOLYS s'en étonne, étant donné que certains salariés ont été informés de leur redéploiement.

Le Président prend note de ce point et si un changement important a eu lieu, il sera présenté au CE.

Daniel GILLARD demande si la Hot Line contrat assistance à Lanester figurera à l'ordre du jour d'un prochain CE.

Le Président s'est procuré les transparents présentés aux DS. Il propose de les montrer en fin de séance. Il rappelle qu'il s'agit de l'évolution assez naturelle d'une activité dans le cadre d'une unité à vocation technique.

Daniel GILLARD préférerait que ce point figure à l'ordre du jour d'un prochain CE et d'un CHSCT, avec transmission des documents aux élus en amont. Il rapporte que l'analyse selon laquelle il s'agirait d'une modification des flux est assez mal perçue.

Le Président précise qu'il s'agit d'un nouveau contrat dans le cadre des offres France Télécom, qui correspond bien aux missions de l'AT Home en général. L'offre de ce nouveau produit n'entraîne toutefois aucune modification d'horaires.

Selon Daniel GILLARD, il s'agit d'un métier nouveau car les salariés devront maîtriser de nouvelles applications.

Le Président n'est pas de cet avis. Ce contrat n'est qu'une « couche » supplémentaire ajoutée aux prestations existantes consistant à offrir un service plus approfondi aux clients qui ont payé un peu plus cher. Les prestations offertes ne diffèrent pas de celles effectuées jusqu'à présent par les télé conseillers de Lanester.

Daniel GILLARD insiste pour que ce point figure à l'ordre du jour d'un prochain CE.

Le Président l'accepte.

Alain LUCAS croit savoir que tous les contrats d'assistance étaient gérés sur un plateau spécifique à Montigny-le-Bretonneux et qu'une quinzaine de personnes sera affectée à leur traitement sur le site de Lanester.

Le Président le confirme.

Christian FOURNIER demande si cette plate-forme emploie du personnel de France Télécom ou si elle a recours à la sous-traitance.

Le Président rappelle que lorsque France Télécom démarre une activité, il n'y a qu'un client qu'il n'est pas possible de répartir sur le territoire national, d'où le recours à la sous-traitance sur une plate-forme dédiée possédant les compétences requises pour cette activité. Dès lors que le contrat se généralise et se vend bien, l'activité peut dans un premier temps être répartie sur une plate-forme nationale unique (Lanester) puis sur les cinq mailles AT. Aucune compétence nouvelle ne sera nécessaire pour les télé conseillers actuels.

Christian FOURNIER demande si cette plate-forme est uniquement dédiée au 3900.

Le Président précise que ce contrat s'adresse aux particuliers et aux petits professionnels ayant deux postes au maximum et n'ayant pas les moyens de faire appel à un prestataire informatique. Ce marché est intéressant pour France Télécom qui possède les compétences nécessaires en interne et du fait que cette niche n'est pas pris par les concurrents.

Le Président propose de présenter les slides relatifs à ce contrat d'assistance au prochain CE.

Daniel GILLARD insiste sur l'inquiétude que suscite ce nouveau produit pour les salariés de Lanester. D'autre part, il lui semble que la Direction redoute de présenter ce dossier au CE.

Le Président répond qu'il n'en est rien ; il en veut pour preuve le fait qu'il avait apporté les transparents relatifs à ce contrat pour une présentation éventuelle aujourd'hui. Il ajoute que cette activité n'est pas éloignée du cœur de métier de France Télécom.

Point 7 - Point sur le rattachement de l'assistance technique Wanadoo Caen à l'AT Home Ouest

Le Président rappelle que ce sujet a été abordé dans les CE de Bretagne et de Normandie, l'idée étant d'opérer un rattachement collectif des salariés au sein de l'UAT. Les salariés protégés ont été identifiés : il y a 4 DP et 1 salarié au CHSCT. Il leur sera proposé de conserver leur mandat au sein du CCO&R Normandie.

Sylvie LE NIR précise qu'il n'y a pas d'élection au sein du CCO&R parce que les EDP ont été basculés automatiquement.

Le Président poursuit qu'un processus identique à celui mis en place pour l'AVS sera retenu pour ces salariés protégés. Dans le cadre de cette évolution, les autres salariés seront rattachés à l'UAT Ouest de Caen sans changement d'activité.

La Direction avait initialement prévu d'opérer rapidement ce processus pour permettre aux salariés de voter demain. Or, cette idée n'a pas été retenue et il a été décidé de ne pas perturber le processus électoral, sachant que les salariés de l'UAT seront représentés dans les nouvelles instances et que les salariés du CCO&R conserveront leurs mandats. La situation reste donc gérable en l'état, même sans bascule automatique au 1^{er} juin.

Alain LUCAS aimerait savoir à quels départements au sein de l'UAT seront rattachés les salariés de la partie technique.

Le Président répond que ces salariés seront rattachés au département Production Normandie, sachant que le département Production national travaille sur la maille multiservices alors que ceux de Caen travaillent avec les sites pro de Metz, Annecy et Montpellier. En effet, comme il n'y aurait pas eu de synergie avec les départements multiservices de Rennes et Saint-Nazaire, un management de proximité a été préféré. Par ailleurs, le pilotage de cette activité du point de vue des ressources est opéré par la tête de réseau nationale à Quimper, l'animation étant faite par la Direction métiers Pro pour les quatre plateaux. La meilleure localisation pour ces salariés était donc le département Production Normandie.

Point 8 - Modalités d'organisation de désignation des membres des CHSCT :

- **des nouvelles unités CCO&R OA et UAT O**
- **complement à l'AVSC, DRMP et AEOA**

Sylvie LE NIR explique que ce point concerne la désignation des membres des CHSCT des deux nouvelles unités au CCO&R et à l'UAT, sachant que les élections démarrent demain, le deuxième tour ayant lieu le 27 juin.

La Direction souhaite aujourd'hui soumettre au CE les résultats d'un groupe de travail issu du CE et présidé par Guy JOURDEN ainsi qu'une présentation faite aux DS régionaux coordinateurs le 9 mai.

Il a été acté un nombre de 8 délégués par unité, dont 2 cadres et maîtrise à raison de 210 heures en termes de moyens de fonctionnement. Ceci est supérieur à ce que préconise le Code du Travail et conforme à ce qui avait été décidé lors de la mise en place des IRP début 2005 pour l'ensemble des unités.

Sylvie LE NIR rappelle que les DP des unités et les membres du CE sont invités à désigner les membres des CHSCT et la date proposée pour ce faire est le mercredi 28 juin après-midi. Sylvie LE NIR propose de recueillir les listes de candidats jusqu'au 27 juin au soir, voire même le 28 au matin. En effet, il y aura un deuxième tour étant donné qu'il y a carence dans certains collèges et qu'il y aura des candidatures libres pour le deuxième tour.

Cette information sera mise en ligne sur Internet pour que tous les salariés aient connaissance du dispositif mis en place.

Une réunion des DS coordinateurs est prévue jeudi 15 juin après-midi pour organiser cette élection sachant que ceci est de la responsabilité du CE, la Direction n'étant présente qu'en termes de soutien et de logistique. Par ailleurs, à cette occasion, des postes devenus vacants suite au départ des salariés dans d'autres régions ou à des changements de périmètres à l'AVS, à l'AEOA et à la DRMP seront comblés. Les DP de ces unités-là seront donc conviés à cette réunion.

Chaque membre du CE et chaque DP, titulaires et suppléants, recevront une convocation pour venir voter le 28 juin après-midi.

Bertrand CUVELIER aimerait connaître le nombre de postes vacants sur l'AEOA.

Sylvie LE NIR répond qu'il y a 1 poste vacant à l'AEOA, 1 poste vacant à la DRMP et 2 postes vacants à l'AVS.

Daniel GILLARD souhaite bien du courage aux futurs CHSCT de l'UAT O et du CCO&R qui, malgré l'augmentation du quota d'heures, ne compteront que 9 personnes pour 16 sites.

Le Président fait remarquer que les échanges au sein du groupe de travail présidé par Guy JOURDEN ont permis d'aboutir à un équilibre en la matière. D'autre part, il est vrai que les métiers de l'UAT et du CCO&R sont sédentaires et homogènes contrairement à ceux d'une URR.

Daniel GILLARD rappelle que la souffrance au travail a été soulignée dans le rapport d'expertise que le CE avait demandé.

Le Président indique qu'il convient de prendre ses responsabilités à cet égard et qu'il n'est pas envisageable de faire perdurer une situation caractérisée par l'absence de CHSCT dans ces unités.

Le Président fait savoir qu'il ne dispose d'aucune information sur le protocole national ; une négociation démarre vendredi à ce sujet, dans le but d'organiser des élections vers le 11 janvier 2007.

En l'absence d'autre question, le Président rappelle que le prochain CE a lieu le jeudi 29 juin. Au vu de la densité de l'ordre du jour, le Président et le Secrétaire-adjoint jugeront s'il est judicieux ou non de prévoir également la matinée du 30 juin pour épuiser tous les sujets à traiter.

La séance est levée à 16 heures 05.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT