

# Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 20 octobre 2005

## **Etaient présents :**

### **Pour la Direction :**

Christian LE CORNEC (Directeur régional)  
Mario PETRICOLA (DRH)  
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)

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

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

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

#### ***Membres suppléants:***

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

#### ***Représentants syndicaux:***

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

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 20 octobre 2005 de 11 h 03 à 18 h 23 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV de la séance du 29 septembre 2005
- 2) Travaux de la Commission ASC
- 3) *Information* sur le rapport annuel d'activités 2004
- 4) *Avis* du CE sur le bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés
- 5) Poursuite du processus d'*information-consultation* sur la déclinaison locale du projet ERC :
  - 5-1 Présentation du document relatif à la création de l'UAT Home Ouest en CHSCT : réponse aux questions
  - 5-2 Volet Centre clients Orange et Renseignements Ouest-Atlantique : échanges avec les représentants du personnel d'Orange
  - 5-3 *Demande d'avis* sur le rattachement des activités aux Unités :
    - I Orange Lanester et renseignements (12, 712, pilotage 12), sondages Grand Public et Entreprise de l'AST Bretagne au Centre Clients Orange et Renseignements Ouest-Atlantique
    - II HLR/HLE de l'AST Bretagne à l'AVSC Bretagne
    - III 1013/1015 de l'UIC Bretagne à l'UAT Home Ouest
    - IV Assistance Wanadoo Lanester, validation logiciels, SAFT et Maligne TV, Etat-major AST Bretagne de l'AST Bretagne à l'UAT Home Ouest
    - V Equipe SVP Home de l'AVSC Bretagne à l'UAT Home Ouest
    - VI Turbo Marketing Direct VSF/DMD de Rennes à l'AVSC Bretagne et évolution des activités et de l'organisation de la fonction Marketing de l'AVSC Bretagne
  - 5-4 *Demande d'avis* sur la mise en place des nouveaux groupes de traitement des appels au sein de l'UAT Home Ouest
    - I SU 1013/1015, SAU Fixe et SAU Internet KO à Brest et Morlaix
    - II SAU Internet OK à Lanester
    - III SAU Fixe R et P, flux national multiservices à Rennes
- 6) *Information* sur l'analyse trimestrielle de l'emploi
- 7) *Avis du CE* sur le rapport annuel concernant l'évolution de l'emploi de l'année 2004
- 8) *Avis du CE* sur les orientations formation de la DR Bretagne pour 2006
- 9) Questions diverses

\*\*\*\*\*

Le Président souhaite la bienvenue à tous. Il demande que soit précisée l'identité des titulaires et des suppléants assistant à cette séance.

Bernard ELIOT indique que les titulaires de la délégation CGT présents sont: Mme GUENEUGUES, MM. ELIOT, JOURDEN, GILLARD et FEREOLE. Les suppléants présents pour la délégation CGT sont Mmes HENRY et ROGER et MM. JOLYS et LE GAC. M. QUIDU, représentant syndical CGT est également présent. Pour la délégation SUD sont présents, pour les titulaires: Mme MANCEL-FLOC et MM. CUVELIER, LELIEVRE, LESEIGNEUR et LUCAS et pour les suppléants, Mme GUERIN, MM. BARGAIN, FOURNIER et PIOGET. M. LE PAIH, représentant syndical SUD est présent. Pour la délégation CFTD sont présents, pour les titulaires, MM. CREUX et LE MEHAUTE (en remplacement de M. FILLION), pour les suppléants : M. BARBU. M. LE BRIGANT,

représentant syndical CFDT est présent. M. MARTIN, représentant syndical de la délégation FO, et M. GOUEDARD, représentant syndical de l'UNSA, sont également présents.

### **Point 1 - Approbation du PV de la séance du 29 septembre 2005**

Le Président souhaite faire part d'un certain nombre de remarques, tout en précisant qu'il n'a pas eu le temps de s'en entretenir avec le Secrétaire du CE. L'entête du document devra tout d'abord être révisée puisqu'il est fait mention de la Direction Régionale « de Rennes » quand il faut, bien sûr, lire « Direction Régionale Bretagne ».

En page 3 ensuite, on parle normalement non pas de « l'AD » Pays de la Loire mais de « **l'AE** » Pays de la Loire.

En page 4 : le Président s'enquiert de la notion « parts sociales 15/25 ». Thierry LELIEVRE répond qu'à partir du moment où le CE a un compte ouvert au Crédit Coopératif, il a fait également l'acquisition de parts sociales dudit organisme.

Le Président prend acte de cette précision. Par ailleurs en page 8, il conviendra d'écrire « *Le Président se renseignera sur les pratiques auprès de la DRH Groupe* » – et non pas « *des DRH Groupe* ».

Isabelle MANCEL FLOC s'enquiert justement de la décision qui va être prise sur le sujet en question.

Le Président indique qu'il en a parlé ce matin mais qu'il n'a pas encore la réponse. Celle-ci sera toutefois communiquée dès que possible.

Toujours sur la page 8, Isabelle MANCEL FLOC pense qu'il faudra remplacer « UICV » par « **UICB** ».

Isabelle MANCEL FLOC constate ensuite qu'il est fait mention en page 12 de l'Intranoo. Il semblerait de fait que les offres de consultations y soient très limitées, les salariés n'ayant accès qu'à la Boutique des Salariés.

Bernard ELIOT y ajoute Agora.

Le Président prend note de cette remarque et poursuit: En page 17, « *Mme MANCEL FLOC aura sûrement voulu parler des « méthodes » des différentes unités de la DR (et non pas de leurs « prérogatives »).* ».

Isabelle MANCEL FLOC abonde dans ce sens.

Le Président continue avec la page 18, où il est question de « grosses structures professionnelles » quand il vaudrait mieux inscrire : « *les bilans de compétences étant plutôt suivis par des personnes dans le cas de réorganisations de services importants.* ».

Isabelle MANCEL FLOC rappelle que M. le Président avait demandé à cette occasion à Véronique GARGAM de faire le point sur l'utilisation de l'outil « Vos actions » pour la prochaine réunion. Elle aimerait savoir ce qu'il en est.

Le Président pensait que cette question avait été évoquée le 7 octobre dernier. Il note donc ce point et poursuit. En page 22, sur la nouvelle application TIGRE, il convient de parler de « **gestion de la boucle locale** » (et non pas de gestion de l'application de la boucle locale). Sur la page 23 ensuite, il faudra remplacer « *l'évolution des SI* » par « *l'évolution du SI* » (de même qu'en page 25 d'ailleurs). En bas de la page 24, les écoles en question n'ont pas été

inaugurées en mars « *prochain* » mais en mars « **dernier** » avec l'inauguration de l'Ecole de la Distribution à Rennes/Crimée.

Sur la page 26, on parle de processus « gigogne » mais pour plus de clarté, le Président propose cette formulation « **processus gigogne et remontant, les CE de France Télécom étant consultés en premier, le CCE étant consulté par la suite et la déclinaison de la politique dans la DR n'intervenant qu'après** ». Une précision serait également à apporter en bas de la page 28, qui pourrait être ainsi rédigée : « *Enfin, dix CDI tiers temps ont été recrutés sur la plate-forme d'appels d'Orange à Lanester en 2005* ». De même, l'intervention de Mario PETRICOLA pourrait être modifiée en ces termes : « *les agents concernés peuvent rester en Bretagne, mais changer de lieu géographique ou de service* ».

Dominique LESEIGNEUR ne se souvient pas que Mario PETRICOLA ait évoqué cette possibilité.

Le Président maintient que si. Les membres du CE pourront toujours réécouter la bande mais la précision est de toute façon du domaine de l'évidence. En page 30 ensuite, il convient de parler de l'importance « **du T4** ». Les abonnements ne se font pas en outre aux « *opérations* » mais aux « **bouquets de télévision** ». Quant aux offres tarifaires, elles sont qualifiées de « *stationnaires* », qui est plutôt un terme météorologique. Les propos d'Alain LUCAS devront enfin être complétés de cette façon « *... notamment en raison du passage en Giga Ethernet* ».

Sur la page 31, le protocole pourra être qualifié de « **solide** » plutôt que de « *dur* », la transmission ne donnant lieu qu'à « **peu** » de pertes d'octets. En page 33, il faudra plutôt parler de la « **QSAV** » dans la phrase : « *En fin de T3, la QRCD est à peu près au même niveau ; on a relevé une dégradation de la QRCD et P au cours de l'été pour des raisons d'inefficacité du 1014 et de la QSAV* » (au lieu donc de la QRCD). De leur côté, les efficacités ne sont pas « *liées aux qualités* » mais sont celles « **du 1013/1015** »

Daniel GILLARD reprend une intervention de M. le Président en page 32 : « *La difficulté rencontrée aujourd'hui est nouvelle pour France Télécom car c'est la première fois que l'entreprise intervient chez le client sans être maître de ce qu'il fait. La Live Box appartenant à France Télécom, on ne peut pas télécharger n'importe quoi dessus.* »

Le Président confirme ces propos et explique qu'il s'agissait de la Live Box louée. Jusqu'à présent en effet, le terminal était propriété du client, qui en faisait ce qu'il voulait. Or dans le cas présent, le client peut très bien arrêter la Live Box au milieu du téléchargement alors que l'outil appartient à FT.

Jean-Pierre CREUX ajoute que le client est juridiquement locataire de l'outil. Il peut donc en faire ce qu'il veut et l'entreprise ne peut pas l'empêcher d'y toucher.

Le Président abonde dans ce sens. Le client a son propre code administrateur, qu'il peut entrer pour modifier les paramètres etc.

Isabelle MANCEL FLOC aurait une modification à apporter en page 33, où il faudra remplacer « SAUKO et SAUOK » par « **SAUI KO** » et « **SAUI OK** ».

Le Président acquiesce. Sur les licences Wimax ensuite, les lettres d'intention auront dû être apportées « **en octobre prochain** » (et non pas « *avant octobre prochain* ») et ce sont les « **disponibilités** » (non les « *demandes* ») qui seront à hauteur de deux licences par région. Par ailleurs, en haut de la page 35, il faudra indiquer « **les DSLAM** ». Quant à la rémunération que l'entreprise a aujourd'hui sur la Voix (page 36), elle est difficile non pas à

« *placer* » mais à « **conserver** ». Le cœur de métier devra être « **repensé** » (au lieu de « *relancé* ») et un peu plus loin, on rappellera que France Télécom « **a créé** » il y a quelques années une activité fixe en Espagne (au lieu de « *s'est adossé* »). Il conviendra également de substituer le mot « *redéployer* » par « **déployer** ».

En page 38, une inversion est intervenue entre la Bande D et la Bande C. Il conviendra également de changer « *les salariés de Nantes* » par « **l'AVS Pays de Loire** » et préciser un peu plus loin que les visites découvertes ont eu lieu dans le cadre du plan vendeur « **de l'AD** ». Quant aux CDI Tiers Temps, c'est sur les Pays de Loire qu'ils ont été embauchés.

Isabelle MANCEL FLOC indique qu'en page 40, il faudra remplacer dans son intervention « *or, il n'est question que de 20 ou 25 postes* » par « **or elle n'avait recruté que 20 ou 25 postes** ». Par ailleurs, dans la phrase « *...ou de postuler à l'AVS pour avoir 3 000 €* », il faudra, bien sûr, faire mention de « **5000 €** ».

Thierry LELIEVRE demande également que dans son intervention, on remplace la mention « *à ceux du 12 et du 712* » par « **aux collègues du 12 et du 712** ».

Le Président ne formule aucune opposition sur ces dernières modifications. Il poursuit l'inventaire de ses remarques. Un contresens s'est ainsi glissé en page 42, où il convient de lire que le flux d'appels « **est désormais plus important** » (et non pas « *n'est plus aussi important* »). En page 43 enfin, il est précisé qu'une troisième boutique « *serait utile en centre ville* » mais sans que l'on sache à quoi se rapporte cette phrase.

Fabrice JOLYS pense qu'il doit s'agir de la ville de Rennes.

Le Président le rejoint dans cette appréciation. Sur la transformation des Mobistores ensuite (page 44), le Président indique qu'il avait répondu par l'affirmative.

Fabrice JOLYS se souvient que dans un premier temps, la réponse avait été effectivement négative, d'où cette mention.

Le Président signale d'ailleurs que dans une intervention à suivre de M. JOLYS, il fallait lire « **AFT1** » et non pas « *FT1* ».

Bernard ELIOT rappelle enfin qu'une des questions portait sur la confidentialité du point sur les agences et notamment sur la diffusion du PV sur Agora.

Le Président confirme que si les élus en sont d'accord, lui-même ne souhaite pas rendre publiques les informations quant aux intentions de l'entreprise d'ouvrir un certain nombre de boutiques. Les éléments concernant la politique de France Télécom pourront toutefois être conservés en l'état.

Isabelle MANCEL FLOC aimerait pouvoir disposer de la version corrigée.

Bernard ELIOT répond que la dernière fois, il a précisément envoyé la version corrigée par le CE. Par ailleurs, le précédent compte rendu faisait état de la demande d'inscription à l'ordre du jour de la prochaine séance d'un point sur les Agences Distribution. Le fait est que le présent ordre du jour a été élaboré de manière un peu précipitée et sans que le Secrétaire et le Président aient pu en discuter. Bernard ELIOT le regrette et demande que cette question soit toutefois évoquée aujourd'hui.

Le Président indique qu'à partir du moment où il dispose des documents, il ne voit pas d'inconvénients à inscrire le point.

Bernard ELIOT informe enfin qu'une résolution proposée par un élu visera à ce qu'un sujet – la restauration sur le site de Saint-Brieuc – soit porté à l'ordre du jour du prochain CE.

## **Point 2 – Travaux de la commission ASC.**

Jacques FEREOL explique que le compte rendu de la réunion du 7 octobre résume assez bien l'état d'avancée des travaux, notamment pour ce qui est de l'Arbre de Noël. De nouvelles demandes ont pu être prises en considération jusqu'au 15 octobre, sachant que les retardataires se verront systématiquement proposer des chèques Décathlon, pour lesquels il reste encore un peu plus d'un mois avant de donner le chiffre définitif.

Pour le site de Rennes, une rencontre aura lieu avec les cheminots dans le courant de la semaine prochaine afin de définir exactement comment les choses vont se passer. Il s'agira notamment de définir la façon dont les jouets seront livrés et triés, étant entendu qu'il y aura sur Rennes six spectacles pour trois CE différents.

Les chèques cadeaux ont été revalorisés de 40 € à 50 €. La société Chèques Déjeuner servira de routeur et la commission en profitera pour envoyer un certain nombre de courriers d'explication sur le fonctionnement du CE. Il sera surtout rappelé aux personnes qu'elles doivent préalablement s'inscrire au CE si elles veulent profiter des prestations proposées. A cet égard, si Agora comporte bien une case où l'on demande l'adresse personnelle des collaborateurs, il faudrait aussi pouvoir connaître leur code Alliance pour pouvoir l'intégrer dans le logiciel dont le CE va se doter.

Le Président répond que suite à une décision prise au niveau du CCE, tous les salariés recevront par mail un courrier leur indiquant que s'ils veulent continuer à bénéficier des prestations proposées, ils devront communiquer aux différents CE leur adresse personnelle *via* Agora.

Bernard ELIOT indique que l'on s'est aperçu, dans le cadre de l'Arbre de Noël, que de nombreux salariés ne consultaient pas leurs mails: des dispositions particulières sont-elles prévues pour ces derniers?

Le Président répète que les adresses seront communiquées au routeur, à charge pour le CE de relancer les salariés qui n'auront pas répondu dans un premier temps.

Jacques FEREOL ajoute que le courrier qui sera envoyé aux collaborateurs leur rappellera le mode opératoire dans Agora. Il leur sera également proposé de renvoyer une feuille d'inscription avec, cette fois-ci, toutes les indications dont le CE aura besoin pour travailler, étant entendu que le code Alliance agirait dans ce cadre-là comme une protection et comme un moyen d'éviter les doublons.

Le Président explique que si le système retenu est celui de l'opt-in, où l'on s'appuie sur l'acceptation préalable de la personne concernée (par opposition à l'opt-out où ceux qui auraient refusé ne figureraient pas dans la liste), c'est par obligation légale. Ceci étant, la commission pourra toujours comparer les courriers envoyés et ceux reçus avant de relancer les retardataires.

Guy JOURDEN signale que la boîte mail des salariés qui ne la consultent jamais s'est chargée petit à petit et que ces derniers ne peuvent même plus y accéder désormais.

Le Président invite les représentants du personnel à signaler ces quelques cas dont ils pourraient avoir connaissance.

Pour avoir travaillé à l'organisation de l'Arbre de Noël, Bernard LE MEHAUTE peut témoigner qu'un grand nombre de salariés ne consultent que rarement, voire jamais, leur boîte francetelecom.com. Sur quelques grosses unités notamment – l'AST, l'URR ou l'UIC – les collaborateurs ne travaillent pas devant leurs micro-ordinateurs et certains sont totalement hermétiques à l'informatique. Ils posent, par exemple, leurs congés *via* leurs N+1 et il faudrait peut-être que dans le cas présent, l'information soit véhiculée par ces derniers.

Le Président répète que d'un point de vue légal, il ne peut pas donner d'autres éléments que ceux déjà fournis. Le fait que la boîte mail du salarié soit encombrée ne change d'ailleurs rien puisqu'il suffit de cliquer sur un lien. Quant aux réfractaires à l'informatique, il faudra bien à un moment où un autre que la prestation soit liée à un acte volontaire ; de plus, divers moyens de communication sont possibles (panneaux d'affichage, courriers de relance etc.).

Jacques FEREOL pense que le fait de pouvoir bénéficier de 50 € de chèque cadeau pourra avoir un effet incitatif, même pour les plus réticents. Il s'agira donc de profiter de ce courrier pour demander aux personnes de s'inscrire, dans un premier temps *via* Agora puis à terme dans le futur outil de gestion, qui nécessitera la saisie d'un certain nombre d'informations supplémentaires. Le routage se fait à un prix relativement élevé et il conviendra de mettre un maximum d'éléments dans le courrier à venir. Ces chèques cadeaux seront exceptionnellement envoyés à l'ensemble du personnel mais il faudra ensuite nécessairement que les collaborateurs soient inscrits s'ils veulent avoir droit aux prestations proposées.

Bertrand CUVELIER note que le formulaire national fait mention d'une date limite d'inscription au 30 novembre. Que se passera-t-il pour les retardataires ? Ce délai apparaît quand même assez court.

Bernard LE MEHAUTE ajoute que certains salariés (longues maladies, congés parentaux etc.) n'ont pas aujourd'hui accès à leurs micro-ordinateurs.

Le Président considère que l'on pourra déjà récupérer 90 % des dossiers. Il sera temps ensuite de voir comment régler les quelques cas particuliers.

Martine GUENEUGUES se demande s'il ne serait pas possible de profiter de l'envoi des bulletins de salaires.

Le Président répète que légalement, il est interdit de fournir ces informations sans l'autorisation explicite du salarié.

Jacques FEREOL informe par ailleurs que le courrier doit normalement être fourni au routeur dans la dernière semaine d'octobre. La prochaine réunion de la commission ASC étant prévue le 3 novembre prochain, le temps manquera pour que le contenu du courrier final puisse être débattu en CE.

Thierry LE PAIH suggère de le faire valider par le Bureau du CE.

Jacques FEREOL retient cette proposition.

Isabelle MANCEL FLOC demande à quoi se rapportent les « 13.6 » volontaires répertoriés sur l'Ille-et-Vilaine.

Jacques FEREOL répond que le nombre de volontaires n'est pas encore connu, sachant que si peu de personnes se sont manifestées par écrit, beaucoup seraient prêtes à apporter leur contribution pour peu qu'on leur explique la nature des tâches à effectuer.

Avant de conclure sur ce point, Bernard LE MEHAUTE aimerait que les changements qui vont intervenir au sein de la commission ASC soient officiellement annoncés en CE.

Claude BARGAIN annonce qu'il va effectivement quitter la commission et qu'il sera remplacé par Pascale TANGUY.

Jacques FEREOL ajoute que pour la CGT, Marie-Claude DANIEL quitte la commission mais sera remplacée ultérieurement.

Bernard LE MEHAUTE indique enfin que s'agissant de la CFDT, Philippe LE PESSOT avait déjà démissionné il y a quelque temps de cela et sera remplacé par Cécile THEBAULT. Par ailleurs, sur la commission 1 % logement, Philippe HABERT est parti en congé formation et sera remplacé par Didier LE DOUARIN.

Michel LE BRIGANT constate que la dernière phrase du compte rendu fait mention des « *critères des bénéficiaires* » pour les prestations ASC : il aimerait savoir ce qu'il en est.

Jacques FEREOL répond qu'une discussion sur le sujet devra intervenir au sein de chaque syndicat, sachant que l'idée générale serait d'opérer une forme de « discrimination positive » en tenant compte, par exemple, des quotients familiaux, des prestations déjà offertes dans l'année etc. Il s'agira également de définir à partir de quelle durée d'ancienneté un CDD pourra bénéficier des offres du CE. Le logiciel ASC devrait permettre de faire ces discriminations, à chaque OS de se positionner sur ce qu'elle veut faire.

Le Président souhaite soulever un point de méthode. Avant même de décrire le profil des bénéficiaires, ne faudrait-il pas commencer par définir le champ des prestations que le CE entend assurer ?

Jacques FEREOL pense que ces prestations s'articuleront autour de quatre à cinq thèmes principaux entre les vacances/adultes, la garde et les vacances/enfants, la billetterie etc. Chaque syndicat devra donc se positionner pour chacun de ces grands axes, sachant en outre que certaines de ces prestations seront directement issues du CCE France Télécom *via* Agora.

Daniel GILLARD ajoute que la démarche choisie est bien celle définie à l'instant d'une définition préalable de l'éventail des prestations puisque l'on se dirige vers une rencontre avec toutes les associations existantes.

Fabrice JOLYS indique que pour l'Arbre de Noël, la question s'est toutefois posée de savoir à partir de quel niveau d'ancienneté les CDD pourraient faire partie des bénéficiaires.

Bertrand CUVELIER rappelle que selon les termes de l'accord national, tous les personnels, quel que soit leur statut, ainsi que les personnes en congé de fin de carrière sont identifiés comme ayants-droits.

Michel LE BRIGANT estime que pour le cas des retraités, il vaudra mieux attendre que le CCE ait donné sa position en la matière. Quant aux CFC, il s'agit d'actifs à part entière pour lesquels la question ne se pose même pas. L'un d'eux a d'ailleurs reçu récemment un courrier assez maladroit de la part du Secrétaire du CCE.

Jacques FEREOL regrette à cet effet la tournure excessivement politique prise par les travaux du CCE. Alors qu'il existe aujourd'hui une très forte demande du côté des salariés, on enregistre un certain nombre de reculs et des échéances sont sans cesse reportées du fait du blocage de certains. Or, il a bien été dit que les CE gardaient encore leur libre-arbitre

et pouvaient définir leurs propres critères quand une partie du CCE semble considérer de son côté qu'ils n'auraient pas voix au chapitre sur le choix de l'outil de gestion.

Jean-Pierre CREUX souhaite faire une mise au point. Il ne s'agit pas d'« une partie » mais de la majorité du CCE, qui est donc représentative du résultat des votes des salariés. Il n'est pas question non plus de « reculer » mais de faire des choix clairs et transparents. Quant aux CE, ils auront tout loisir de choisir leur propre outil dans la mesure où ce dernier sera compatible avec celui adopté par le CCE.

Bernard ELIOT rappelle que sur la définition des critères, c'est le CE qui décidera en dernier ressort et non la commission. Une réflexion pourra, bien sûr, intervenir au niveau de la commission et c'est là le sens du paragraphe en question mais c'est bien le CE qui statuera. Il convient également de préciser que la résolution votée en CCE ne porte que sur un outil provisoire de gestion.

Jean-Pierre CREUX explique que cette résolution avait pour objet la définition du cahier des charges dans le choix du futur outil.

### **Point 3 – Information sur le rapport annuel d'activités 2004**

Le Président indique que cette présentation n'apportera pas de réelle nouveauté puisqu'il s'agit d'une synthèse des rapports trimestriels qui ont déjà été présentés.

C'est ainsi que l'année 2004 a vu un déploiement accéléré du réseau haut débit autour de la démarche « départements innovants » qui va se poursuivre sur 2005 et 2006. Dans ce cadre-là, 266 sites supplémentaires ont été déployés avec un taux de pénétration du haut débit de 17 % contre 11,7 % fin 2003 (ces pourcentages s'entendant sur la clientèle éligible, non sur la population totale). Le parc de la Bretagne était supérieur à 230 000 clients et la part de marché de FT s'élevait à 50 %.

Une attention particulière a été portée à la fidélisation des clients sur le fixe avec une évolution permanente des offres tarifaires et l'arrivée des illimitées. Le ratio de pénétration est ici de 43 % pour les R et P, FT se situant au premier rang national sur les PME à 64 %. Le taux de pénétration en mobiles a également progressé sur la Bretagne, pour s'établir à 55,4 % fin 2004. La part de marché d'Orange dans la région est de 47,7 %.

Le document retrace ensuite les différentes offres qui sont arrivées sur 2004. Le lancement des illimitées a notamment entraîné une réaction en chaîne de la part des concurrents. En matière de qualité de service, l'année 2004 aura été marquée par une efficacité assez contrastée et inférieure aux ambitions affichées. En termes de productivité, la région se positionne parmi les meilleures sur l'Internet et le fixe mais est en retrait en ce qui concerne les mobiles. La DR Bretagne comptait en fin d'année 4 451 personnes regroupées dans les six unités opérationnelles (avec 318 personnes sur le bassin Nantais) et 27 entités différentes sur le bassin d'emploi.

Les objectifs pour 2005 intégraient la restauration de la qualité de service avec notamment un travail à mener sur les plates-formes d'appels, des aménagements à apporter sur le débordement, une amélioration de l'IMSC, la consolidation de la cellule SVP Home et l'harmonisation des processus entre les deux DR de la maille Ouest Atlantique.

Le développement des marchés devait s'opérer autour de l'extension de MaLignetv à plusieurs villes de Bretagne et si Brest et Lorient sont désormais couvertes en S1, l'offre va également être étendue à des villes comme Lannion, Lamballe, Dinan, Saint-Malo, Concarneau, Quimper ou Vannes. Le déploiement du haut-débit se poursuit sur 2005 avec

96 % de couverture en fin d'année et un accroissement du parc d'internautes ainsi que du nombre d'offres multiservices. L'année 2005 verra également l'ouverture de haut débit des premières zones d'activités économiques dont certaines seront ouvertes prochainement sur Quimper, Rennes, Brest, Morlaix, Lannion, Vannes etc. Sur le haut débit mobile, le réseau EDGE a été ouvert au deuxième trimestre 2005. Quant à l'UMTS, il reste pour l'instant circonscrit à Rennes et Brest, le déploiement pour les autres villes ne devant intervenir qu'à partir de 2006. S'agissant enfin de la mise en place de la vente aux clients professionnels dans le réseau des boutiques, une expérience pilote a été menée sur le site de Rennes-République.

Le troisième volet des perspectives 2005 se rapporte à l'adaptation de la DR vers l'opérateur intégré avec le projet Scube qui concerne le centre Orange ainsi que le SAFT de Rennes. Interviennent également dans ce cadre la consolidation d'ARTE sur Rennes et de l'Administration Des Ventes sur Nantes, la reprise de l'activité sous-traitée HLR/HLE, le dialogue permanent avec les IRP, le déploiement vers la sphère publique et la mise en œuvre des plates-formes d'efficacité managériales (PEM) dans le cadre des autres DR de l'Ouest.

Guy JOURDEN voit mal ce que viennent faire les problématiques inhérentes au dialogue social dans un paragraphe intitulé « *Poursuivre l'adaptation de la DR vers l'opérateur intégré* ».

Le Président répond que la mise en place des IRP constitue bien une forme d'adaptation de France Télécom à son nouveau cadre juridique, même si le titre du chapitre mériterait effectivement d'être revu.

Sur l'amélioration de la performance ensuite, interviennent ici la mise en œuvre des projets « Ambitions UIC pour 2005 » et ITN5 ainsi que le programme NO3, les deux derniers se rattachant à l'URR. La démarche environnementale se poursuivra cette année et les suivantes, l'objectif étant d'obtenir une certification sur un périmètre plus large que les quelques sites actuels de l'URR. L'uniformisation des processus intervient quant à elle dans le cadre d'une démarche nationale. La maîtrise des charges et investissements reste un sujet assez classique, sachant les montants d'investissement sont de 41 791 € pour 2004 et 44 687 € pour 2005. Enfin, il s'agira pour l'entreprise de se mettre en conformité avec les dispositions de la loi Sarbanes-Oxley pour répondre aux demandes qui pourront émaner de la part des auditeurs externes. Il faudrait se conformer à la loi de sécurité financière votée à la fin du premier semestre 2003.

Bernard ELIOT note qu'au travers des perspectives 2005, on pouvait déjà entrevoir les prémices du projet ERC.

Le Président ne rejoint pas totalement ce point de vue. Les plates-formes d'efficacité avaient été créées il y a déjà quatre à cinq ans de cela. L'une recouvrait Quimper, Rennes, Angers et Nantes, une autre regroupait les deux régions normandes et une autre encore intégrait les DR Centre Val de Loire et Limousin Poitou-Charentes. Une fois les deux DR fusionnées, la Normandie est venue s'y adjoindre sur certains dossiers, notamment en matière de formation des managers sur la gestion des comptes clients. La DR Centre Val de Loire a, elle aussi, rejoint l'ensemble et si tout cela recouvre finalement la maille AT Home, ce rapprochement s'est opéré indépendamment du projet ERC. Il s'agissait simplement de la conjonction d'un certain nombre d'intérêts communs et le fait est que les échanges entre DR sont toujours enrichissants.

Guy JOURDEN demande s'il existe ailleurs en France d'autres plates-formes d'efficacité managériales.

Le Président répond par l'affirmative.

Mario PETRICOLA ajoute que les situations sont le plus souvent très variables d'un secteur à l'autre. C'est ainsi que l'une de ces plates-formes regroupe la Provence-Alpes-Côte-d'Azur en remontant jusqu'à Rhône/Durance, une autre rassemble l'Île-de-France Ouest et les Hauts-de-Seine etc. Par conséquent, si sur l'Ouest le périmètre se trouve recouper celui de l'ERC, on voit bien que d'une manière générale, ces rassemblements renvoient à la volonté de deux DR ou plus de coopérer ensemble.

Dominique LESEIGNEUR aimerait connaître les perspectives de ces plates-formes et le contenu des formations qui y sont dispensées.

Le Président indique qu'il peut fournir tous ces éléments.

Dominique LESEIGNEUR pense qu'une communication spécifique permettrait une meilleure information des représentants des salariés quant à la politique managériale de l'entreprise.

Le Président rappelle que dans le cas de la DR Bretagne, la plate-forme regroupe les quatre DR de l'Ouest et est animée par Gilles ROBINE. Les premiers travaux ont porté sur le management en UIC et la thématique actuelle s'articule autour de la mise en œuvre d'un dialogue social de qualité au sein des équipes. La population visée regroupe les managers chefs de départements et les chefs d'équipes.

Dominique LESEIGNEUR réitère sa demande d'une information spécifique en la matière.

Le Président accède à cette demande.

#### **Point 4 – Avis du CE sur le bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés.**

Claude BARGAIN lit l'avis préparé par la commission, qui tient à souligner l'effort de recrutement opéré cette année en matière de recrutement de travailleurs handicapés (sept en 2005 contre 2 en 2004, sachant que seuls quatre de ces sept recrutements étaient effectifs au 6 octobre). Il déplore toutefois le fait que sur ces deux années, le nombre de recrutements ne puisse combler les départs de personnes handicapées. Les recrutements sont effectués par l'intermédiaire de l'ANPE, qui présenterait, semble-t-il, des difficultés dans la recherche de candidats. La commission s'interroge donc sur un éventuel partenariat entre la DR et l'AFEH pour combler cette lacune.

La commission apprécie la volonté de la DR Bretagne d'affecter ce personnel dans toutes les unités et elle souhaite connaître les plans d'action et de formation mis en œuvre pour leur intégration. Elle demande que pour chaque nouvelle arrivée d'un personnel handicapé dans un service, le manager soit systématiquement formé afin de mieux appréhender le handicap en question et qu'une information soit faite aux salariés concernant le handicap du nouvel arrivant. A cet effet, un kit de communication présentant les droits et leurs interlocuteurs des salariés handicapés pourrait être distribué aux nouveaux arrivants, voire à tous les salariés handicapés.

La commission rappelle que l'accord en faveur des personnes handicapées au sein de France Télécom prévoit que le plan d'embauche « *est ouvert à tous les groupes d'emploi et à toutes les qualifications* » et qu'« *une attention toute particulière sera apportée à l'équilibre hommes/femmes* ». Il précise en outre qu'« *un soutien et un accompagnement particuliers seront apportés aux managers* » et que cet accompagnement portera « *sur le suivi et leur insertion après embauche* ».

Figure ensuite un tableau retraçant le bilan des personnels handicapés sur les quatre dernières années pour la DR Bretagne. La variation en 2004 du nombre de travailleurs

handicapés se trouve accentuée par le reclassement de 30 agents en C3R, cette commission ne concernant que les agents fonctionnaires. Pour 2004 encore, les 147 travailleurs handicapés recensés représentent environ 3,4 % de l'effectif actif de la Direction Régionale. Par ailleurs, la commission constate un important déséquilibre entre les sexes, avec 70 % d'hommes pour 30 % de femmes. Elle souhaiterait donc connaître les actions prévues par la DR pour contribuer à aplanir cet écart.

La commission n'a pas non plus d'explication sur la répartition par métiers et le fait que celle-ci soit majoritairement axée vers les métiers « clients ». Elle aimerait que tout le personnel handicapé ait une activité à part entière et pérenne et qu'il n'apparaisse pas comme « métiers non déterminés » dans le rapport fourni.

La commission souhaiterait connaître le plan d'action concernant l'accessibilité des locaux et des sanitaires, qui pose problème en plusieurs endroits. Elle demande qu'à chaque nouvel aménagement de locaux, l'intégration du handicap soit étudiée et mise en œuvre, sachant que ces installations peuvent également servir à des agents valides ayant un problème de santé. La commission note enfin que des adaptations matérielles, logicielles ou fonctionnelles sont nécessaires sur les positions des travailleurs handicapés. Elle souhaiterait que ces évolutions se réalisent au maximum trois mois après leur détection ou leur signalement.

La commission s'interroge sur le parcours professionnel des personnes handicapées, sachant que seulement trois agents ont été concernés par la promotion en 2004. Conformément à l'accord cité précédemment, elle souhaiterait aussi disposer d'un bilan annuel « établi pour comparer le taux de promotion des personnes handicapées avec celui de leur groupe d'emploi ». La commission pointe également du doigt la question de l'accessibilité des personnes handicapées à l'information. Pour exemple, quelles sont les mesures prises par la DR pour que l'Intranet soit accessible aux non-voyants ?

La C3R n'a pas siégé cette année. Aussi, devant le nombre important de salariés ayant bénéficié en 2004 du reclassement C3R, la commission formation professionnelle souhaite connaître le plan d'actions de la Direction pour que cette instance soit à nouveau mise en place. Elle rappelle que la reconnaissance du handicap s'opère à partir de l'attestation COTOREP, de la nature du handicap, du niveau de validité et de l'avis du médecin.

N'ayant pas les volumes du recours au secteur protégé depuis 2003, la commission ne peut vérifier que ce volume « augmentera de 20 % par an en moyenne » pendant la période d'application de l'accord précité. Il est à noter que la baisse importante signalée dans le rapport serait due à une reprise des entretiens d'espaces verts et de classe 4 par l'UGI.

La commission s'interroge également sur le nombre de partenariats évoqué dans le rapport car il semble que tous ne soient pas actifs. Enfin, après étude du rôle de la mission handicap vers le client, elle considère que la mise en place d'un référent handicap sur la Direction Régionale pour les agents handicapés contribuerait à simplifier et garantir l'accès à l'information.

Sur le nombre de recrutements, Mario PETRICOLA indique qu'il pourra fournir un bilan précis dans le courant de l'après-midi mais le CE peut déjà savoir que les sept personnes handicapées mentionnées ici seront recrutées avant la fin de l'année

Isabelle MANCEL FLOC demande si ces recrutements se sont opérés via l'ANPE ou par le biais d'une association spécialisée dans le placement de personnes handicapées (AFEH par exemple).

Mario PETRICOLA répond que les sept candidatures émanaient toutes de l'ANPE mais que pour autant, cet organisme ne jouit d'aucune sorte d'exclusivité. Il n'est pas certain toutefois que l'AFEH ait été contactée pour les recrutements en question.

Isabelle MANCEL FLOC s'enquiert du meilleur canal à utiliser pour qui connaît une personne handicapée à la recherche d'un emploi.

Mario PETRICOLA estime que le plus simple est encore d'envoyer directement les candidatures à la DRH.

Thierry LELIEVRE demande si ces recrutements ont eu lieu sur des sites particuliers ou bien s'ils se retrouvent un peu partout sur le périmètre de la DR.

Mario PETRICOLA rappelle que la première chose à faire avant d'intégrer une personne handicapée est de vérifier l'accessibilité des bâtiments et du poste de travail. Pour le travail sur écran par exemple, la mission Handicap met à la disposition des DR des logiciels spécifiques permettant de grossir les caractères et de faciliter ainsi la tâche des mal-voyants. Quant à l'accessibilité des locaux, elle nécessite parfois des aménagements qui peuvent être plus ou moins lourds d'un site à l'autre. Ceci étant, toutes les unités ont aussi plusieurs implantations et l'on essaie de voir à chaque fois quel endroit sera le plus compatible avec le handicap en question.

Le Président précise que l'objectif est avant tout que la personne handicapée soit bien intégrée, sachant aussi que les handicaps sont très variés et qu'une personne malentendante, par exemple, n'aura pas de problème particulier d'accessibilité à un bâtiment.

Sylvie LE NIR ajoute que les assistantes sociales ont également un rôle important à jouer dans le recrutement des travailleurs handicapés.

Daniel GILLARD pense que certaines natures de handicaps pourraient être dirigées vers des formes de télétravail.

Le Président reste très réservé devant cette idée. Il n'est pas certain qu'il soit dans l'intérêt de ces salariés de les recruter pour les isoler ensuite chez eux. Les personnes handicapées recherchent aussi du lien social.

Daniel GILLARD rappelle que certaines formes de handicaps interdisent tous déplacements quand ces personnes souhaiteraient pourtant travailler. Le télétravail pourrait donc être un moyen de les intégrer à l'entreprise.

Sylvie LE NIR indique que cet outil a davantage été utilisé dans le cas de salariés qui, suite à un accident, ne pouvaient plus se déplacer mais le télétravail ne fait pas l'objet d'une campagne de recrutement spécifique.

Le Président répète que le lien social a toute son importance en matière de handicap.

Par ailleurs, Isabelle MANCEL FLOC constate que la reprise des contrats par l'UGI rend difficile toute comparaison d'une année sur l'autre. Il faudrait que le CE puisse disposer des éléments en *pro forma* pour pouvoir s'y retrouver.

Le Président assure que l'UGI Atlantique est certainement celle qui, parmi toutes les UGI de France, fait le plus appel aux travailleurs handicapés.

Bernard ELIOT donne lecture de l'avis du CE sur le bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés.

#### AVIS DU CE DE LA DR BRETAGNE

*« Au vu du rapport de la commission formation professionnelle, le CE ne peut donner un avis favorable concernant l'emploi des travailleurs handicapés sur la DR Bretagne. Cependant, il souhaite donner un avis d'encouragement afin que la mission d'intégration du handicap de la DR Bretagne s'attache à prendre en compte les remarques de la commission formation professionnelle. »*

Le Président met cet avis au vote.

*L'avis ne rencontre pas d'opposition.*

Avant de marquer la pause du déjeuner, Bernard ELIOT signale qu'un contrat d'un an a été passé avec la société Editelor pour la rédaction des comptes rendus de CE.

*La séance est suspendue de 12 heures 45 à 15 heures 04.*

#### **Point 5 - Poursuite du processus d'information-consultation sur la déclinaison locale du projet ERC :**

Le Président indique au préalable que le point 5-2 ne pourra pas être abordé aujourd'hui, les représentants du personnel d'Orange n'ayant pu se libérer. Il conviendra donc de les inviter pour le prochain CE.

Michel LE BRIGANT note que les prochaines élections chez Orange auront lieu le 15 novembre. Il n'est donc pas certain que les sortants soient réélus.

Le Président rappelle qu'il avait été convenu de faire appel le cas échéant aux DS.

Guy JOURDEN lit la déclaration préalable préparée par les élus CGT au CE de la DR Bretagne :

*« Monsieur le Président, vous avez inscrit à l'ordre du jour de cette séance du 20 octobre la poursuite du processus d'information-consultation sur la déclinaison locale du projet ERC avec deux demandes d'avis, l'un portant sur les rattachements hiérarchiques, l'autre sur la mise en place des nouveaux groupes de traitements des appels au sein de l'UAT Home Ouest.*

*L'ordonnance du jugement du Tribunal de Grande Instance de Paris du 27 septembre 2005 sur ERC précise clairement que les CE ne pourront être consultés qu'après que les CHSCT des unités concernées auront été réunis et consultés. En effet, l'attendu du jugement précise que le projet ERC modifie de manière importante les conditions de travail. D'autre part, une décision de justice ne se divise pas.*

*Les rattachements hiérarchiques tout comme la mise en place de nouveaux groupes de traitements des appels sont des éléments du projet ERC. Les élus CGT du CE de la DR Bretagne attendront donc l'avis motivé des CHSCT avant de se prononcer. »*

Le Président se tourne vers les autres délégations syndicales.

Jean-Pierre CREUX explique que la position de la CFDT n'a pas varié depuis la déclaration qui avait été faite il y a déjà quelque temps. C'est pourquoi la CFDT se dit prête à rendre un avis sur la partie « rattachements hiérarchiques ». Pour le reste, elle exige que les CHSCT des unités concernées soient préalablement saisis.

Isabelle MANCEL FLOC donne lecture de la déclaration préparée par les élus SUD au CE de la DR Bretagne :

*« Monsieur le Président, vous avez inscrit à l'ordre du jour de cette séance du 20 octobre la poursuite du processus d'information-consultation sur la déclinaison locale du projet ERC avec deux demandes d'avis, l'un portant sur les rattachements hiérarchiques, l'autre sur la mise en place des nouveaux groupes de traitements des appels au sein de l'UAT Home Ouest.*

*Pour les rattachements hiérarchiques, les élus SUD demandent la dissociation des points 1.8 à 2 (inclus) du point 5-3. Sur ces derniers et sur le point 5-4, conformément à l'ordonnance du jugement du Tribunal de Grande Instance de Paris du 27 septembre 2005 sur ERC – qui précise clairement que les CE ne pourront être consultés qu'après que les CHSCT des unités concernées aient été réunis et consultés – les élus SUD ne pourront donc se prononcer sans les avis éclairés des CHSCT. »*

Le Président prend acte de ces déclarations. Il a, lui aussi, pris connaissance du jugement mais son interprétation n'en est pas nécessairement la même. Il apparaît notamment que le projet ERC peut parfaitement être découpé en plusieurs phases. En second lieu, le jugement a clairement affirmé que le projet ERC pouvait être mis en œuvre au niveau du CCE puisque l'on considèrerait que l'avis avait été rendu. Les créations formelles des unités ont donc été prononcées par les décisions de VSF des 6 et 7 octobre derniers, qui pourront d'ailleurs au besoin être communiquées aux élus qui le souhaiteraient. Le troisième volet du jugement avait trait à l'intervention du CE Languedoc-Roussillon et au fait que tant que l'on ne touchait pas aux conditions de travail des salariés, le CE avait bien reçu l'ensemble des éléments lui permettant de rendre un avis. *A contrario* – et chacune des organisations syndicales vient de le rappeler – lorsque les conditions de travail sont impactées, il est nécessaire de réunir au préalable les CHSCT des unités concernées.

C'est la raison pour laquelle l'ordre du jour distinguant deux demandes d'avis, celui sur la mise en place des nouveaux groupes de traitement des appels au sein de l'UAT Home Ouest (point 5-4) devra effectivement intervenir après consultation des CHSCT concernés. Ce point pourra toutefois être présenté dans un premier temps à titre de simple information.

Par ailleurs, le Président résume la demande de SUD. Il s'agirait en quelque sorte de scinder le point 5-3 en deux avec dans un premier temps un avis sur les points 1.1 à 1.7 et 2.1 et dans un second temps, un avis sur les points 1.8 et 2.2.

Il demande donc quel est l'avis du CE sur le point 5-3.1, qui intègre donc les volets 1.1 à 1.7 ainsi que le 2.1 du document.

*L'avis est soumis au vote. Résultat du vote : avis négatif (la CFDT et SUD votent contre, la CGT refuse de participer au vote).*

Le Président passe au vote de l'avis sur le point 5-3.2, qui regroupe les volets 1.8 et 2.2.

*L'avis est soumis au vote. Résultat du vote : avis négatif (la CFDT vote contre, CGT et SUD refusent de participer au vote).*

Le Président rappelle que pour le point 5-4, le vote de l'avis est reporté à la prochaine séance dans l'attente de la consultation des CHSCT concernés. Le point concerne d'ailleurs principalement l'UIC puisque les groupes de traitement se trouvent essentiellement dans les plateaux 1013-1015.

Guy JOURDEN apporte une précision: il faudra non seulement que les CHSCT concernés se soient réunis mais aussi qu'ils aient émis un avis éclairé sur le dossier.

Le Président regrette que les CHSCT de l'AST et de l'UIC aient refusé de siéger, estimant que les délais n'étaient pas respectés alors qu'il s'agit pourtant d'une question dont le CE a eu connaissance depuis longtemps. Cette position est pour le moins surprenante puisque si les élus prétendent vouloir rendre un avis, les secrétaires des CHSCT concernés ont mis de leur côté un certain nombre de «barrières» à l'échange sur les sujets proposés.

Guy JOURDEN rétorque que les CHSCT ont besoin de temps pour analyser les documents. Ils sont en outre indépendants du CE, qui disposait d'éléments dont ils ne bénéficiaient pas encore à l'époque.

Daniel GILLARD ajoute que ces CHSCT sont composés de personnes qui, pour la plupart, vivent là leur première expérience en matière d'IRP. Il est donc très compréhensible qu'ils souhaitent prendre le temps de la réflexion.

Michel LE BRIGANT demande s'il est prévu de supprimer l'ASTB.

Le Président répond par la négative. L'idée est précisément de conserver l'entité de façon à ce que le CHSCT puisse légalement se réunir, sachant que le DUO peut valablement présider le CHSCT de l'AST et diriger l'AT Home. C'est ainsi que l'AT Home a été créé et que son DUO est Denis GILLE. Quant au DUO du Centre Clients Orange et Renseignements, il s'agit de Nicolas VATELOT.

Sur la présentation proprement dite, la création de l'UAT répond à une volonté d'améliorer la qualité de service en diminuant le nombre de numéros d'appels et en assurant une prise en charge de bout en bout. Il s'agira également de mieux aiguiller les flux de traitement et d'apporter davantage de savoir-faire et de compétences au profit du client par un certain nombre de formations. Enfin, l'objectif sera de contribuer au développement du chiffre d'affaires en facturant les appels hors SU. On sait notamment qu'aujourd'hui, le 1013-1015 traite du SU comme du SAU sans que ni l'un ni l'autre ne soient facturés. Or, l'entreprise ne peut pas offrir gratuitement des services qui sont en concurrence.

Le slide suivant présente les effectifs concernés par sites mais ce n'est bien évidemment que lorsque les groupes de traitement seront mis en place que ces éléments seront mis en œuvre, c'est-à-dire lorsque les CHSCT et le CE auront rendu leur avis. Le document reprend en outre les chiffres qui avaient déjà été présentés au CE avec la situation au 30 juin. Il est bien précisé que la création de l'UAT par décision du 7 octobre dernier n'a pas entraîné de modification du lieu de travail pour le personnel concerné.

L'idée générale est d'avoir des flux différenciés et des groupes de compétences identifiés pour un traitement plus efficace et plus intégré. Dans cette optique, le 1013-1015 ne fera plus que du SU et sera gratuit. Il est même possible que le numéro lui-même change. Quant aux 3900 et 3901, ils auront vocation à traiter tous les appels d'assistance sur le fixe et l'Internet, le premier pour les R et le second pour les P.

Le document présente ensuite l'estimation du nombre de téléconseillers pour chaque type d'appels avec, pour la maille AT Home, 123 personnes sur le SU, 117 pour le SAU du fixe, 90 pour le SAUI KO, 82 pour le SAUI OK, 100 pour le multiservices (principalement sur les

sites de Rennes et de Saint-Nazaire) et une dizaine de personnes en assistance sur les produits du fixe niveau 2. L'objectif à terme, au travers d'un certain nombre de formations, est de promouvoir la polycompétence des agents dans chacun des sites de façon à pouvoir traiter les différents flux.

Guy JOURDEN indique que le CE souhaiterait également disposer du nom des personnes concernées.

Le Président répond que l'idée est que tout le monde puisse bénéficier de ces formations.

Alain LUCAS s'interroge sur le différentiel assez conséquent constaté entre l'effectif comptabilisé au 30 juin et la composition des groupes de compétences. Bien sûr, ces derniers n'intègrent ni les soutiens, ni les responsables d'équipes mais l'écart reste quand même de 164 personnes.

Le Président précise que l'état-major n'est pas non plus compris dans les groupes de compétences, ce qui explique la différence.

Alain LUCAS explique que le CE souhaiterait avoir une vision globale de l'organisation de l'UAT quand la présentation d'aujourd'hui ne se focalise que sur les groupes de compétences.

Le Président rappelle qu'une information d'ensemble avait déjà été fournie au CE de juillet avec notamment un organigramme de l'UAT qui n'a, bien sûr, pas beaucoup évolué depuis. Ceci étant, une présentation plus détaillée et intégrant les fonctions transverses pourra effectivement être apportée au prochain CE.

Alain LUCAS se souvient que la présentation en juillet faisait mention d'un organigramme type mais il n'est pas certain que l'UAT Ouest sera organisée selon ce modèle.

Le Président se propose de reprendre la présentation en question. Le nom du DUO est désormais connu puisqu'il s'agit de Denis GILLE. Il est prévu d'affecter un responsable production par DR (4) mais les personnes n'ont pas encore été nommés. Les départements seront organisés en rattachant les groupes de traitement. C'est ainsi que le département production Normandie regroupera les groupes de traitement de Caen et Rouen. Celui de Centre-Val de Loire intégrera de son côté Bourges, Tours et Orléans. Le département production des Pays de la Loire comportera Saumur, Chateaubriand, Angers et Le Mans. Quant au département production de Bretagne il sera composé de Brest, Morlaix et Lanester. Le département «production nationale» (ou «Flux Multiservices») intégrera de son côté les sites de Rennes et Saint-Nazaire.

Les sièges de ces différents départements sont Lanester pour la Bretagne, Orléans pour le Centre-Val de Loire, Rouen pour la Normandie, Angers pour les Pays de la Loire et Rennes pour le Multiservices. Sur les départements fonctionnels, la cellule 3P est basée à Angers et tous les autres services (DRH, Finance etc.) sur Rennes. En matière de recrutement des collaborateurs, l'unité a été créée le 7 octobre et le DUO a été nommé le 14. Ce dernier a désormais pour mandat de construire cette unité au niveau des départements fonctionnels, sachant, encore une fois, que les départements opérationnels seront rattachés sans changement d'activité et que ce n'est qu'une fois les avis des CHSCT et du CE recueillis que les groupes de traitement seront mis en place dans les différents sites

Bernard ELIOT s'enquiert de l'unité à laquelle ces personnels font partie à la date d'aujourd'hui.

Le Président explique que le rattachement formel des collaborateurs et de leurs équipes s'opérera au fur et à mesure que les différents CE dans les autres DR auront eux-mêmes rendu leur avis. La question sera ensuite de savoir s'il convient d'opérer le rattachement en bloc et à la même date pour les quatre DR ou bien si l'on suit les processus propres à chaque CE.

Fabrice JOLYS demande où sera rattachée la cellule SVP Home de Saint-Brieuc.

Le Président informe qu'elle figurera dans le département RLPM.

Christian FOURNIER rappelle que l'entreprise proposera aux clients professionnels un produit appelé «Contrat Maintenance Pro». Par quelle plate-forme ce service sera-t-il traité?

Le Président répond que l'évolution des produits et des services est indépendante des changements qui peuvent intervenir dans l'organisation. C'est ainsi que le 1013-1015 est parfaitement capable aujourd'hui de s'occuper du service en question et que les appels ne seront basculés vers les nouveaux numéros que lorsque les groupes de traitement auront été mis en place.

Il semblait pourtant à Christian FOURNIER que ce produit allait faire l'objet d'une plate-forme dédiée.

Le Président explique que cette question sera justement étudiée un peu plus loin dans la présentation. Il répète qu'un point sera fait au prochain CE sur la création des départements fonctionnels et des changements intervenus dans l'organigramme.

Par ailleurs, sur le traitement des clients R, on retrouve ici la suppression des numéros liés à Wanadoo et la mise en place d'un numéro unique d'assistance technique pour tous les usages de la ligne fixe du client R avec la séparation des flux du SU et des flux d'assistance. Le document présente ensuite un schéma de fonctionnement du routage pour le 3900, sachant que ceux qui auront fait le 1013 dans un premier temps devront raccrocher et rappeler le bon numéro. En effet, il est désormais interdit de basculer un numéro gratuit vers un numéro payant.

Bernard LE MEHAUTE pense que les clients auront beaucoup de mal à comprendre qu'on les fasse ainsi raccrocher alors qu'ils se sont adressés à France Télécom et que le numéro qu'on leur demande de rappeler est lui-même également un numéro FT. Les clients risquent d'être fortement interloqués et il faudra prévoir du temps pour que les agents puissent leur expliquer la situation. La plupart appelle le plus souvent pour des réclamations et le fait d'avoir à raccrocher pour recomposer un nouveau numéro ne va certainement pas les apaiser.

Le Président comprend le sens de cette remarque mais le fait est que jusqu'à présent, la frontière entre le 1013-1015 et Wanadoo était loin d'être claire. Désormais les choses seront bien plus nettes: les coupures franches de lignes relèveront du 1013 et tous les autres sujets seront rattachés au 3900. Le Président ajoute qu'à l'heure actuelle, il est assez probable que les agents du 1013 apportent leur soutien à des clients qui appellent pour un problème d'installation sur leur Free Box.

Yolande GUERIN confirme que si elle devait recevoir ce type d'appel, elle essaierait de dépanner la personne car telle est sa conception du service public.

Le Président répète donc que la frontière sera désormais bien établie entre les tâches relevant du SU et celles relevant du SAU.

Thierry LE PAIH constate que là où le projet ERC avait été vanté comme marquant la prise en compte par France Télécom de la relation avec le client, les usagers vont s'apercevoir ici qu'ils devront raccrocher pour recomposer un autre numéro. Ce n'est certainement pas de cette manière que l'entreprise va améliorer ses relations avec la clientèle et la Direction aurait mieux fait de demander l'avis du personnel chargé de ces questions.

Le Président estime que l'on demande déjà assez fréquemment aujourd'hui aux clients de raccrocher. Au moins à l'avenir, le schéma présenté ici éclairera totalement les rôles respectifs du SU et du SAU.

Sylvie HENRY souhaiterait connaître le niveau de taxation du 3900.

Le Président explique que le Ministre se penche actuellement sur la question avec les instances nationales de France Télécom. On s'oriente vers un fonctionnement par paliers avec gratuité de la période d'attente mais il n'est pas question pour le moment de suivre Alice et de proposer un numéro complètement gratuit.

Jean-Pierre CREUX remarque que ce pays adopte désormais une réglementation libérale qui protège plus les autres opérateurs que l'opérateur historique.

Le Président répond qu'en matière de téléphonie, la réglementation est forcément asymétrique puisque FT part de 100% et ses concurrents de zéro. Il est vrai toutefois que d'autres pays comme l'Espagne ont mieux protégé leur opérateur historique.

Alain LUCAS s'enquiert de la signification du sigle «SEAD».

Le Président pense qu'il doit s'agir d'un distributeur d'appels derrière le serveur vocal interactif mais il vérifiera ces éléments.

Sur les clients professionnels ensuite, une segmentation a été effectuée entre les domaines de clientèle STAR, FP (fort potentiel) et standard, sachant que ces catégories s'appliqueront elles-mêmes aux groupes de traitement déjà évoqués tout à l'heure (Fixe, SU, SAUI KO, SAUI OK et Offre R). Des plates-formes dédiées s'appliqueront pour un certain nombre de ces segments, les clients STAR étant traités dans des groupes nationaux quand les FP et les standards pourront l'être soit au niveau de la maille, soit pour les cas les plus complexes dans des groupes de traitement spécifiques.

Alain LUCAS note que dans un précédent compte rendu de CE, si le Président avait effectivement dit qu'il n'y aurait pas de client STAR de traité sur l'UAT Home Ouest, Denis GILLE avait indiqué de son côté que les plateaux de Rennes et Metz prendraient en charge et de bout en bout les appels des clients STAR.

Le Président pense qu'il doit s'agir d'une coquille. Denis GILLE aura certainement voulu parler des plateaux de Paris et Metz.

Joël BARBU le confirme: lui-même a bien inscrit «*Paris et Metz*» sur ses notes écrites.

Bernard ELIOT ajoute que ses propres notes font également mention de ces deux villes.

Le Président en conclut donc à une erreur de saisie dans le PV.

Le Président reprend son exposé. Sur l'évolution des métiers et activités, les agents auront à traiter au départ des mêmes types d'appels qu'aujourd'hui. Une fois les 3900 et 3901 installés, l'orientation des flux pourra être mise en œuvre. Les responsables de départements vont créer les équipes et opérer l'adéquation entre les besoins et les

compétences acquises ou nécessaires. Il s'agira également d'écouter les souhaits des téléconseillers, sachant que chacun d'entre eux développera deux compétences, une de cœur de métier et une complémentaire pour pallier les éventuels débordements. Des formations seront donc dispensées autour de ces deux compétences sur les plateaux 1013-1015 concernés.

C'est ainsi que les équipes chargées du SAUI KO bénéficieront d'une formation de sept jours quand ceux qui passeraient de Wanadoo à SAUI KO auront un parcours de formation de un à deux jours. Quant à ceux qui passeront du 1013-1015 au Fixe, une journée de formation viendra leur rappeler les produits du fixe. Un recours à l'intérim est prévu pour accompagner la montée en compétences dans chaque maille.

Yolande GUERIN indique que ces intérimaires sont déjà sur place.

Le Président répond que c'est précisément l'objectif ici que d'avoir recours au travail intérimaire pour préparer les formations. Par ailleurs, d'autres formations sont en cours pour une partie des managers des plateaux 1013-1015 et de l'AST. Concernant les TAC (téléconseillers d'assistance client), un travail est mené actuellement sur les grilles de compétences par métiers ainsi que sur la définition des référentiels de formation.

Yolande GUERIN estime que sous couvert d'une «montée en compétences», on assiste en réalité pour le personnel 1013-1015 et pour les plates-formes en général à un véritable changement du métier opéré de manière insidieuse. Vu la complexité des outils et l'ampleur du changement pour les agents, une formation de sept jours apparaît notoirement insuffisante. Le projet est certainement intéressant sur le papier mais il ne correspond absolument pas à la réalité du terrain, où les collaborateurs ont à faire face à des conditions de travail déplorables. Quels seront en outre les critères pour la création des différents groupes de traitement? Les formations sont déjà prêtes à être dispensées mais une fois de plus, le personnel n'a été ni avisé, ni consulté et tout cela s'est opéré sans le moindre respect des personnes et de leur travail.

Le Président rappelle que les quizzes ont permis de constater l'écart entre ce que le conseiller connaît et les compétences que l'entreprise entend lui donner à terme. Il a souvent été rappelé ici que pour les collaborateurs, le souhait était que les formations soient adaptées au poste de travail comme à l'environnement et c'est donc bien dans cette démarche que le projet s'est inscrit.

Yolande GUERIN répète que le volume d'heures de formation retenu paraît complètement dérisoire.

Le Président répond que ces formations de sept jours visent justement à remettre les agents à niveau. Depuis quelques années en effet, le métier du 1013 a progressivement évolué pour passer d'un système de coupures franches, voire de problèmes de postes, à des appels dont le spectre est désormais beaucoup plus important avec, par exemple, des problèmes de Live Box ou de Voix sur IP.

Yolande GUERIN n'en disconvient pas mais il faudrait déjà que l'outil de travail fonctionne correctement, ce qui n'est pas le cas de SPAS. Les collaborateurs souffrent de mauvaises conditions de travail quand dans le même temps, on leur demande de réaliser des objectifs toujours plus élevés et de passer le moins de temps possible avec le client: où est la qualité de service recherchée?

Le Président maintient que le planning des formations permettra aux agents d'y voir plus clair vis-à-vis des nouvelles connaissances qui leur sont nécessaires, notamment en matière d'Internet ou techniques (ports USB, Ethernet, etc.)

Pour Yolande GUERIN, ces formations sont certainement à regarder comme une bonne nouvelle en soi mais le problème vient de la façon dont elles vont pouvoir se décliner au quotidien et dans un contexte qui, encore une fois, est celui de mauvaises conditions de travail. Quoi qu'il en soit, si on peut se réjouir que la Direction se rende enfin compte de l'évolution du métier, il faudra bien aussi qu'elle reconnaisse la technicité acquise collectivement par les personnels en place.

Alain LUCAS estime, lui aussi, que le volume de formation risque d'apparaître assez court au regard des besoins. Par ailleurs, s'il est très souvent question des accès WiFi, Live Box ou autres, qu'en est-il pour les clients dont les accès sont encore bas débit? Par quel groupe de compétence seront-ils pris en charge?

Le Président répond qu'en cas de problème de ligne, c'est le 1013 qui sera chargé du dossier. Le SAUI KO traitera quant à lui des problèmes d'installations et le SAUI OK de l'assistance une fois l'installation effectuée. Ceci étant, un complément de formation pourra effectivement porter sur les questions liées aux connexions à bas débit.

Thierry LELIEVRE ajoute que le taux de pénétration du haut débit n'est actuellement que de 15%.

Le Président acquiesce. Le ratio est de l'ordre de 55% contre 45% entre les internautes utilisant le haut débit et ceux restés en bas débit.

Guy JOURDEN indique que nombre d'agents de France Télécom sont eux-mêmes restés en bas débit: l'offre Net Compagnon avec ses 30 heures gratuites est, pour eux, plus avantageuse puisque l'entreprise ne veut pas prendre en charge l'abonnement ADSL.

Par ailleurs, Thierry LELIEVRE aurait voulu savoir si le document exposé aujourd'hui sera celui qui sera présenté aux CHSCT. En effet, à aucun moment il n'est fait mention des conditions de travail pour les collègues concernés: temps de travail, conditions de mise en place des services etc.

Le Président répond que c'est effectivement ce document qui servira de point d'appui. Il s'agit ici d'un premier volet, c'est-à-dire du moment qui suit directement la création de l'AT Home. Une fois les groupes de traitements constitués, l'étape suivante consistera à étudier effectivement les questions liées aux plages horaires et aux conditions de travail mais ces éléments feront l'objet d'un document *ad hoc* qui sera étudié au sein de l'AT Home elle-même.

Thierry LELIEVRE rappelle qu'il n'est pas prévu pour le moment de créer un CHSCT propre à l'AT Home.

Le Président répète que ce n'est que lorsque les conditions de travail et horaires des salariés seront éventuellement modifiées qu'il sera alors temps de se pencher sur la question des IRP à consulter: instances représentant l'AT sur la maille et CE de la DR Bretagne. Les CHSCT de l'UIC et de l'AVS auront quant à eux à connaître les projets d'évolution des horaires qui seront en cohérence avec ce qui a été présenté en CE et qui sont indépendants du projet ERC.

Michel LE BRIGANT estime que selon les termes du jugement, si une présentation devait être faite au préalable en CHSCT, c'est bien parce que les conditions de travail se trouvaient modifiées.

Thierry LELIEVRE en conclut en tout cas que le CHSCT de l'UIC aura nécessairement à sa disposition un document différent et plus étoffé que celui-ci.

Guy JOURDEN ajoute que les questions liées aux formations ont un réel impact sur les conditions de travail des collaborateurs. Le volume et le type des formations peuvent influencer notablement ces conditions et les CHSCT devront donc également regarder ces questions de très près.

Le Président répond que si, dans le cas présent, le CHSCT aura à sa disposition l'ensemble du dossier, il n'est pas question non plus de réunir un CHSCT à chaque fois qu'une formation est prévue.

Guy JOURDEN rétorque qu'il s'agit là d'une formation conduisant à un changement de métier et qui intervient dans le cadre du projet ERC.

Le Président nuance ce propos. L'idée est surtout de prendre en considération le fait que les personnels du 1013-1015 ont désormais, dans leur poste de travail, à traiter d'un nombre toujours croissant d'appels liés à l'Internet. On pourrait donc également parler d'une forme de «rattrapage» pour ces agents.

Guy JOURDEN estime que si ces personnels ont eu à se former «sur le tas» aux bases de l'Internet, c'est parce que les abonnés s'adressaient plus volontiers au 1013 qu'à Wanadoo.

Daniel GILLARD ajoute que les représentants du personnel avaient alerté depuis longtemps la Direction sur cet état de fait. En effet, les clients avaient toutes les raisons de choisir systématiquement d'appeler le 1013 plutôt que les numéros payants de la Hot Line de Wanadoo.

Michel LE BRIGANT réitère sa question. Le jugement précise bien que le projet ERC va venir modifier de manière importante les conditions de travail. Or le document présenté aujourd'hui et en CHSCT ne comporte aucun volet sur cette question.

Le Président répète que l'on ne pourra envisager une vision globale des horaires de l'AT Home que lorsque cette dernière existera. La problématique des conditions de travail sera donc étudiée en temps voulu par le CE et le CHSCT.

Pour Daniel GILLARD, il a toujours été clair, depuis le début, que l'évolution des horaires du 1013-1015 et des autres services était liée à l'ERC.

Le Président réfute cet argument. Simplement, les mailles n'ont pas historiquement les mêmes périmètres d'horaires. On peut donc imaginer qu'à l'avenir, on ait à choisir entre le *statu quo* ou une mise à plat des horaires de l'AT Home mais rien n'est défini pour le moment. Il va s'agir dans un premier temps d'étudier la façon dont les clients utiliseront ce nouveau numéro pour voir comment s'établissent les flux et prendre ensuite une décision au niveau national. Quoi qu'il en soit, ces éléments seront bien examinés au sein des AT Home nouvellement constituées.

Guy JOURDEN constate que le projet comporte quand même d'importantes modifications des conditions de travail avec l'acquisition de compétences nouvelles, le fait que chaque conseiller aura désormais deux compétences différentes etc.

Le Président répond que c'est précisément la raison pour laquelle le CHSCT sera consulté avant que le CE ait à rendre son avis.

Isabelle MANCEL FLOC constate que le planning qui vient d'être affiché prévoit un début des formations à 9 heures quand les agents embauchent actuellement à 9 heures 30. Il faudra par conséquent prendre garde à ce que ces formations ne représentent pas une trop

lourde charge pour les collaborateurs qui, sinon, ne pourront peut-être pas assimiler toutes les compétences apportées.

Le Président indique qu'il s'agit là d'un planning théorique et indicatif.

Guy JOURDEN se demande quel CHSCT sera consulté quand il s'agira de rattacher les agents à l'AT Home, sachant que les instances de cette dernière ne seront pas encore constituées.

Le Président rappelle que l'AST n'est toujours pas dissoute. Ceci étant, le mieux serait effectivement qu'une décision à cet égard intervienne rapidement au niveau national.

Avant de passer à l'énoncé des différentes résolutions, Thierry LELIEVRE aimerait apporter une précision sur la signification du vote précédent. On sait en effet que le «*ne prend pas part au vote*» (ou «*NPPV*») n'existe pas en matière de droit des CE. Il s'agissait simplement tout à l'heure, pour certains des élus, d'affirmer qu'ils ne pouvaient pas s'exprimer (et donc voter) car les CHSCT n'avaient pas été consultés.

Le Président prend note de cette remarque, qui sera portée au compte rendu.

Bernard ELIOT donne lecture de la résolution préparée par les élus CGT au CE de la DR Bretagne:

*«Les élus CGT de la DR Bretagne, se conformant au jugement du TGI de Paris du 27 septembre 2005, se déclarent dans l'impossibilité de donner un avis motivé sur tout ou partie du projet ERC tant que l'avis des CHSCT des unités concernées n'aura pas été recueilli.»*

Dominique LE SEIGNEUR lit la résolution préparée par les élus SUD au CE de la DR Bretagne :

*«Les élus SUD de la DR Bretagne, se conformant au jugement du TGI de Paris du 27 septembre 2005 sur ERC, se déclarent dans l'impossibilité de donner un avis motivé sur le point 1.8 et le point 2.2 tant que l'avis des CHSCT des unités concernées n'aura pas été recueilli.»*

Dominique LESEIGNEUR communique ensuite une résolution soumise par les élus SUD à propos des élections et qui est ainsi rédigée:

*«Résolution du CE soumise par les élus SUD.*

*Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne du 20 octobre 2005 exige l'organisation d'un processus électoral DP et CHSCT dans les unités qui seraient créées dans le cadre du projet ERC. En effet, pour le CE de la Direction Régionale de Bretagne, la composition de ces instances doit correspondre à la représentation réelle des salariés et aux nouveaux périmètres de ces unités. Le CE demande l'ouverture de négociations pour aborder la question des périmètres électoraux.»*

Le Président se tourne vers les délégations syndicales: où en est la réflexion des différentes instances nationales sur ce sujet?

Dominique LESEIGNEUR répond que pour l'instant, la Direction de France Télécom n'a soumis aucun projet écrit sur le sujet. Elle s'est contentée de déclarations d'intention selon lesquelles les élus actuels conserveraient leurs mandats mais a toujours évacué la question d'éventuelles élections. Les discussions doivent normalement s'ouvrir à nouveau début

novembre avec l'ensemble des organisations syndicales mais pour SUD, à partir du moment où de nouveaux établissements sont créés (AT Home par exemple), il sera impérativement nécessaire de procéder à de nouvelles élections. Il serait notamment impensable que ces nouveaux établissements n'aient pas de CHSCT correspondant à leur nouveau périmètre.

Guy JOURDEN indique que pour la CGT, le vote de cette résolution intervient de façon prématurée puisque des discussions ont encore lieu au niveau national. La question dépasse en outre le strict cadre du CE et il conviendrait d'aborder le sujet avec les autres CE avant de prendre quelque résolution que ce soit.

Michel LE BRIGANT explique que pour la CFDT, l'objet de cette résolution devrait également être étendu aux unités dont le périmètre sera modifié. C'est ainsi que pour l'établissement DP de l'UICB de Brest, si le 1013-1015 doit se diriger vers l'AT Home, la structure même de l'unité se trouvera fortement changée et il faudra dès lors procéder à de nouvelles élections.

Le Président rappelle que les modifications seront de faible ampleur.

Guy JOURDEN veut bien admettre l'argument pour ce qui est de la DR Bretagne mais rien ne dit qu'il en est de même en ce qui concerne les autres régions.

Le Président propose de passer au vote sur le principe même d'un vote de la résolution présentée par les élus SUD.

*Résultat du vote: la CFDT et SUD votent pour, la CGT vote contre.*

Le Président soumet ensuite au vote la résolution proprement dite.

*La résolution est adoptée (la CFDT et SUD votent pour, la CGT vote contre).*

Le Président indique donc qu'il se chargera de transmettre cette résolution.

## **Point 6 – Information sur l'analyse trimestrielle de l'emploi**

Mario PETRICOLA explique que les effectifs actifs sont passés de 4 286 personnes en fin juin à 4 241 en fin septembre, soit une baisse de 45 unités. On dénombre 82 sorties définitives dont 52 en CFC, des suspensions de contrat et des mobilités sortantes. Par ailleurs, 26 recrutements externes sont enregistrés, correspondant à 19 CDI temps partiel, trois recrutements en CDI temps plein et trois recrutements de personnes handicapées. Trois autres recrutements de personnes handicapés sont prévus pour le 1<sup>er</sup> novembre et deux autres dossiers sont en cours d'entretien.

Quant au 26<sup>ème</sup> recrutement, il s'agit d'un collaborateur intégré dans le cadre de l'opération «Télécoms Talents». Tous les ans en effet, l'entreprise recrute un certain nombre de jeunes issus des plus grandes écoles du groupe A (Centrale, Polytechnique, Mines, HEC, Sup de Co etc.) afin de constituer un «vivier» de futurs dirigeants. Leur premier poste est généralement opérationnel avant une mobilité intra-Groupe qui intervient le plus souvent dans les deux ans qui suivent.

Alphonse QUIDU rappelle qu'il avait été question de recruter un certain nombre de personnes de FTC suite à la vente de cette dernière. Qu'en est-il?

Mario PETRICOLA répond que jusqu'au 30 juin dernier, les personnels FTC appartenaient encore au Groupe et certains ont opéré une mobilité à l'intérieur de France Télécom.

Alphonse QUIDU croit se souvenir que sept personnes ont ainsi pu être intégrées à la DR Bretagne.

Mario PETRICOLA indique qu'il n'a pas apporté tous les éléments chiffrés mais qu'il les communiquera la prochaine fois. Toujours est-il que depuis le 30 juin, un plan de sauvegarde de l'emploi a été ouvert au niveau de l'acquéreur de FTC, la société Numéricâble. Dans ce cadre-là, l'ensemble des salariés concernés doit normalement recevoir un certain nombre d'offres valables d'emplois (ou OVE). C'est ainsi que lorsque des postes sont à pourvoir à l'intérieur du Groupe France Télécom, ils sont proposés en priorité à ces salariés, qui ne se trouvent pas en compétition avec les autres salariés du Groupe.

Alphonse QUIDU a eu vent d'un ratio de quatre postes proposées pour 20 personnes concernées.

Mario PETRICOLA rappelle que ces offres d'emplois s'entendent sur la totalité du périmètre national. Peut-être la DR Bretagne n'en a-t-elle proposé que quatre (le chiffre reste à vérifier) mais d'autres ont certainement été ouvertes sur les autres DR. Les propositions qui émanaient de la DR Bretagne portaient essentiellement sur des métiers commerciaux. Tous les salariés intéressés sont ensuite reçus pour un entretien, étant entendu que si l'entreprise à l'obligation de proposer des postes, elle n'est pas tenue de recruter les personnes.

Alphonse QUIDU cite le cas de personnes qui avaient déjà eu un entretien avant que FTC sorte du Groupe et pour lesquelles le recrutement était quasiment finalisé mais à qui on a finalement dit qu'elles ne pouvaient pas être intégrées car le poste en question ne figurait pas dans la liste.

Mario PETRICOLA répète que jusqu'au 30 juin, la procédure suivie était hors PSE. Des entretiens ont effectivement pu avoir lieu mais la consigne avait été passée au niveau national de faire le maximum pour que les recrutements aient lieu avant le 30 juin. Après cette date en effet, le process n'était plus du tout le même puisque l'on entrait dans le strict cadre d'un PSE.

Alphonse QUIDU explique que la personne dont il faisait mention est bien inscrite dans le plan en question mais qu'elle avait été reçue avant le 30 juin dans un autre service qui semblait intéressé par ses compétences.

Le Président confirme que jusqu'au 30 juin, la DR Bretagne a été parmi celles qui ont le plus recruté au sein du personnel FTC puisque 7 à 8 personnes ont été embauchées dans ce cadre. Quant au PSE propre à Numéricâble, il appartient au CE de cette entreprise de juger de son bien-fondé et de son suivi. France Télécom continue certes de proposer des OVE mais tout cela est désormais géré au niveau national.

Mario PETRICOLA poursuit son exposé en indiquant que le nombre de temps partiel reste stable entre fin juin et fin septembre. Les CDD enregistrent quant à eux une baisse quantitative en nombre mais qui s'explique en grande partie par le départ des saisonniers au terme des mois d'été.

Claude ROGER note que nombre d'intérimaires sont arrivés en septembre au 712 à Rennes Crimée et il en va de même pour le Multiservices puisque 40 personnes y ont été embauchées jusqu'en décembre.

Sur le 712, le Président rappelle qu'il s'agissait de recruter du personnel spécifiquement pour l'arrivée du 118 mais sans savoir quel serait l'impact de l'arrivée de ce nouvel outil sur les différents services de France Télécom que sont le 12 et le 712. Ces intérimaires sont en outre pilotés au niveau national.

Thierry LE PAIH constate que contrairement à ce qui est indiqué dans le document, le sentiment général est celui d'une explosion du nombre d'intérimaires dans un certain nombre de services. Ce qui est vrai pour Rennes l'est aussi pour Lanester ou pour Quimper: la vérité du terrain, c'est que les intérimaires sont en nombre croissant.

Le Président répond que les chiffres fournis ici sont avérés. Très logiquement, l'entreprise compte moins d'intérimaires ou de CDD qu'elle a pu en dénombrer durant les mois d'été, même si sur certaines activités, les services sont effectivement dans l'attente de solutions durables.

Guy JOURDEN s'aperçoit que les intérimaires recrutés par l'UIC Pays de la Loire, tout comme ceux du 712 (qui sont recrutés au plan national) ne sont pas mentionnés dans les tableaux qui viennent d'être présentés. Il peut arriver par conséquent que des intérimaires travaillent sur la DR sans y être rattachés, d'où cet écart entre les chiffres mentionnés et la réalité du terrain. La question se pose en outre pour les services de savoir qui travaille exactement à quel endroit puisque les CHSCT concernés n'ont apparemment pas été avisés de l'arrivée de ces travailleurs intérimaires.

Le Président rappelle que ces personnes ont un contrat de travail en bonne et due forme.

Mario PETRICOLA ajoute que le registre du personnel ne fait mention que des salariés directement embauchés et payés par la Direction Régionale Bretagne.

Guy JOURDEN pense toutefois que les IRP devraient être informées d'une manière ou d'une autre de la présence de personnes extérieures à l'entreprise dans les locaux.

Mario PETRICOLA confirme que cette information doit effectivement être apportée.

Daniel GILLARD regrette justement que les chiffres mentionnés ici n'intègrent pas les CCD et intérimaires nationaux, qui concernent pourtant bien les différents CHSCT.

Guy JOURDEN explique que le CE pourrait même exiger de pouvoir disposer de tous les contrats d'intérim.

Mario PETRICOLA répond que si le CE doit être effectivement informé du volume d'intérim et peut éventuellement demander à avoir connaissance des contrats correspondants, il faut aussi que ces derniers soient regardés au niveau de l'unité concernée. Les choses sont également plus compliquées quand le contrat est lui-même géré au niveau national.

Daniel GILLARD maintient que ces travailleurs intérimaires dépendent bien des CHSCT des sites sur lesquels ils travaillent. Il faut donc bien qu'ils soient identifiés quelque part.

Le Président répète que tous ont un contrat de travail qui les lie à France Télécom, en l'occurrence la Direction Métiers quand leur recrutement s'opère au plan national.

Thierry LE PAIH déplore que sur un sujet comme celui-là, les représentants du personnel en soient rendus à «tirer les vers du nez» de la Direction car si ces chiffres sont certes «avérés», ils masquent une toute autre réalité. Quand bien même ces recours à l'intérim seraient décidés au niveau national, le mieux serait encore de ne pas s'en cacher.

Le Président se défend d'avoir «caché» quoi que ce soit en la matière. Il s'agira simplement de vérifier si ces salariés dépendent d'un CHSCT et de bien définir lequel.

Pour Bernard ELIOT, il n'en reste pas moins que la politique de l'emploi voulue par France Télécom se découvre ici peu à peu avec notamment un recours croissant au travail intérimaire. Par ailleurs, là où la norme du Code du Travail est logiquement le CDI à temps complet, France Télécom a clairement choisi de privilégier les embauches en CDI à temps partiel. Toutes ces dérives méritaient donc d'être remarquées et soulignées.

Daniel GILLARD ajoute que si les représentants du personnel devaient s'apercevoir que les travailleurs intérimaires commencent à représenter une force de travail continue et habituelle pour la DR Bretagne, ils demanderont bien évidemment la création du nombre correspondant d'emplois pérennes.

Thierry LELIEVRE souhaiterait que les tableaux puissent intégrer une ligne sur le nombre d'intérimaires embauchés à l'extérieur mais travaillant sur le territoire de la DR Bretagne.

Daniel GILLARD réitère sa demande d'une ligne complémentaire faisant la ventilation entre le personnel fonctionnaire et le personnel contractuel.

Guy JOURDEN demande si la DR Bretagne emploie elle-même des travailleurs intérimaires qui travailleraient à l'extérieur.

Le Président répond par la négative.

Isabelle MANCEL FLOC voudrait avoir le nombre de jours travaillés par mois pour les CDD.

Le Président prend note de cette demande.

Guy JOURDEN aimerait qu'une présentation un peu plus détaillée du recours à la sous-traitance soit faite.

Mario PETRICOLA indique que la sous-traitance représente un coût moyen mensuel de 6,8 K€.

Le Président rappelle que la DR Bretagne n'est pas non plus assimilable à une PME plus ou moins indépendante. Le nettoyage est, par exemple, sous-traité et payé par l'UGI sans que ceci ne choque personne.

Guy JOURDEN regrette justement que ce marché ait été passé aux «enchères inversées».

Le Président prend un autre exemple. Un contrat est passé au niveau national sur l'approvisionnement en gasoil et personne ne s'est jusque-là offusqué que ce ne soit pas la DR Bretagne qui ait eu à payer pour ce genre de prestations. Il faut donc se méfier de certains raisonnements qui feraient de la DR l'équivalent d'une entreprise totalement indépendante.

Fabrice JOLYS constate toutefois que la politique générale de FT a une incidence sur le taux de précarisation de l'emploi à la DR Bretagne sans toutefois que le CE ait tous les éléments à sa disposition.

Bernard ELIOT pense que d'une manière générale, le CE pourrait recevoir une information sur le recours à la sous-traitance au sein de la DR Bretagne.

Le Président accède à cette demande à condition que cette présentation se limite à la sous-traitance d'exploitation.

## **Point 7 – Avis du CE sur le rapport annuel concernant l'évolution de l'emploi de l'année**

Guy JOURDEN donne lecture de l'avis, en précisant qu'il s'agit en réalité d'une «Consultation obligatoire sur la gestion prévisionnelle de l'emploi et la gestion des qualifications.»

*«En préambule, le CE de la DR Bretagne tient à rappeler que selon l'article L.432-1-1 du Code du Travail, il doit chaque année être informé et consulté sur l'évolution de l'emploi et des qualifications dans l'entreprise au cours de l'année passée. Le Comité d'Etablissement est également informé et consulté sur les prévisions annuelles ou pluriannuelles et actions de prévention et de formation ainsi que sur l'exécution des actions prévues au titre de l'année écoulée.*

*Préalablement à la réunion de consultation, les membres du Comité doivent recevoir un rapport écrit comportant toutes les informations utiles sur la situation de l'entreprise, notamment celles prévues à l'article L.432-1-1 précité et à l'article L.432-4-1, c'est-à-dire non seulement le nombre de salariés en CDI, temps partiel, CDD, intérim etc. mais surtout une information précise sur les motifs ayant amené le recours à des travailleurs temporaires.*

*Le chef d'établissement est également tenu, à la demande du Comité, de porter à sa connaissance tous les contrats passés avec les entreprises de travail temporaire pour la mise à disposition de salariés sous contrat de travail temporaire. Il devrait également montrer comment a été respectée, pour chaque travailleur temporaire, l'obligation d'information sur les emplois vacants (article L.122-3-17-1 du Code du Travail).*

*La loi insiste donc particulièrement sur les prévisions en matière d'emploi (prévisions annuelles et pluriannuelles) et sur la gestion des qualifications. Le CE considère de ce fait que le rapport qui lui est présenté est incomplet puisqu'il porte uniquement sur le bilan de l'emploi 2004. Le CE ne se prononce donc aujourd'hui que sur cette partie et considère que des informations complémentaires doivent lui être fournies rapidement, notamment en matière de prévision d'emploi et de gestion des qualifications.*

### Sur le bilan de l'emploi 2004,

*Constatant que l'emploi diminue encore de 8 % sur la DR, que les CFC représentent aujourd'hui 20 % des actifs, que le recrutement externe est quasiment nul, que la précarité (recours aux CDD, intérim) est par contre en forte croissance, que le recours à la sous-traitance augmente;*

*le CE émet un avis négatif sur cette politique de l'emploi qui conduit aujourd'hui à une forte dégradation de la qualité de service et des conditions de travail dans les centres d'appel et à un retard important à la production, situation grave que France Télécom est obligée de reconnaître.*

*Le CE estime que le recours aux emplois précaires, à la sous-traitance, aux réorganisations/concentrations incessantes (ERC), à l'élargissement des horaires ou aux pressions managériales n'est pas la bonne solution pour restaurer la qualité de la relation clientèle.*

### Le CE émet un Vœu.

*Il demande une rupture franche avec cette politique de l'emploi. Il préconise:*

- un recrutement sur des emplois stables et à temps complet à la hauteur des besoins qui se manifestent dans de nombreux services. Cela passe, entre autres, par un plan de résorption de la précarité;
- une évolution des qualifications par une véritable formation;
- des plans de promotion collective reconnaissant la qualification et la polyvalence;
- l'amélioration des conditions de travail et le respect de la dignité des personnels, notamment par l'abandon de l'élargissement des horaires et de toutes les mesures coercitives visant à la tenue d'objectifs par la contrainte.

*Le CE demande que conformément à l'article L.432-1-1 du Code du Travail, cet avis soit transmis dans un délai de 15 jours à l'autorité administrative compétente.»*

Le Président rappelle en premier lieu que la DR Bretagne n'est pas elle-même en mesure de faire des prévisions pluriannuelles en matière d'emploi. Par exemple, les échanges sur le processus budgétaire 2006 ne commenceront qu'à partir de cette semaine. Quant aux prévisions 2005, elles ont bel et bien été présentées avec le bilan 2004. Le Code du Travail englobe toutes sortes d'entreprises et s'adresse donc également à celles qui ont dans leurs mains la totalité des leviers managériaux. Pour d'autres en revanche – et c'est le cas de la DR Bretagne – les chefs d'établissement sont tributaires d'une vision de l'emploi décidée au plan national. La prévision annuelle 2006 sera donc associée au bilan 2005 mais le document ne pourra jamais comporter d'éléments pour 2007.

Guy JOURDEN précise que la demande du CE portait sur des prévisions annuelles *ou* pluriannuelles. Par ailleurs, la Direction prétend n'avoir aucune visibilité mais généralement, l'entreprise sait très bien annoncer les prévisions de suppressions d'emplois dans les unités.

Le Président indique qu'il essaiera de retrouver le calendrier du CCE sur ce sujet. Sur la fourniture des contrats de travail passés avec les entreprises de travail temporaire, une présentation pourra effectivement avoir lieu ultérieurement mais il va falloir encore en étudier les modalités. Quant au recours à des entreprises extérieures, il fera l'objet d'un exposé spécifique et qui ne portera que sur la sous-traitance d'exploitation.

Le Président propose de passer aux votes en commençant par celui sur l'avis.

*L'avis du Comité d'Etablissement est voté à l'unanimité.*

Le Président passe au vote sur le vœu.

*Le vœu du Comité d'Etablissement est voté à l'unanimité.*

Dominique LESEIGNEUR espère qu'il ne s'agira pas d'un «vœu pieux». Par ailleurs, suite aux votes qui sont intervenus au cours du dernier CE, un certain nombre de documents devait être transmis à la commission économique et l'affaire suit son cours. En second lieu, il avait été décidé le mois dernier que le CE mandaterait la commission pour qu'elle fasse un travail d'enquête et de recherches quant à l'évolution des conditions de travail sur les principaux centres d'appels de la DR. Tout cela se traduit donc par cette proposition de mandatement qui va être soumise au vote du CE:

*«Mandat du CE à la commission économique.»*

*Le Comité d'Etablissement de la DR Bretagne du 20 octobre 2005 mandate la commission économique pour effectuer un travail d'enquête sur l'évolution des conditions de travail sur les sites suivants:*

- le jeudi 3 novembre à Lanester sur le 12-712, Mobicarte, Wanadoo technique;

- le vendredi 18 novembre à Rennes Patton au 1016;
- le 22 novembre à Rennes Albert 1<sup>er</sup> sur 712, SAFT, plateau multiservices;
- le mercredi 23 novembre à Quimper sur HLR/HLE, Wanadoo commercial, sondages entreprises, 12-712;
- le vendredi 2 décembre à Guingamp et Pontivy sur le 12-712.

*Ce mandat est conforme à la résolution adoptée lors du CE du 29 septembre sur le mandatement de la commission économique.»*

Le Président souhaite que ces visites soient très encadrées et que la commission économique prenne contact au préalable avec les DUO des établissements concernés pour qu'ils indiquent très précisément la personne à qui s'adresser. Il faudra également que ces visites perturbent le moins possible le fonctionnement des services et ne se transforment en une «HIS» plus ou moins sauvage.

Dominique LESEIGNEUR indique que la commission n'a elle-même pas d'idée préconçue sur la forme que prendront ces visites mais il est apparu en juillet au 1014 que la méthode la plus appropriée semblait justement celle des HMI, qui ont le mérite d'être bien calibrées et encadrées.

Le Président maintient son propos: il n'est pas question de HMI «sauvages».

Dominique LESEIGNEUR prend note de cette recommandation. Il rappelle en outre que si les procédures avaient été scrupuleusement respectées pour le 1014, les membres de la commission avaient rencontré des difficultés à exercer leur mission, notamment sur un site. Il faudra donc que les visites à venir puissent aussi s'effectuer dans des conditions satisfaisantes et qu'aucune entrave ne soit apportée au travail des élus.

Bernard ELIOT cite l'exemple du 1013 à Brest et Morlaix où, pour ne pas perturber le fonctionnement des services, on avait choisi de procéder par petits groupes qui étaient successivement venus en salle de réunion. Les HMI font en outre partie des prérogatives des organisations syndicales et il ne faudrait pas que ces visites empiètent sur le nombre d'heures d'information syndicale.

Le Président pense que chaque visite devra être adaptée au contexte et à la structure du plateau.

Dominique LESEIGNEUR suggère qu'au vu de l'ampleur des changements annoncés sur ces différents services, on puisse prévoir une heure d'information supplémentaire pour le personnel dans le cadre des visites effectuées par la commission économique.

Le Président refuse d'accéder à cette demande et passe au vote sur la proposition de mandatement.

*La proposition est votée à l'unanimité.*

## **Point 8 – Avis du CE sur les orientations formation de la DR Bretagne pour 2006**

Isabelle MANCEL FLOC lit la proposition d'avis de la commission Formation Professionnelle sur les orientations générales de la formation 2006 pour la DR FT Bretagne:

*«Suite au rapport présenté au dernier CE, la commission exprime sa difficulté de compréhension vis-à-vis du rapport ci-dessus cité. Elle souhaite qu'à l'avenir, le contenu soit plus adapté à des lecteurs non professionnels de la formation.*

*Le rapport annonce «un renforcement de l'information des salariés et des managers sur l'évolution des métiers et sur les projets de formation» mais la commission émet de nombreuses réserves quant à l'application du processus d'élaboration du plan individuel de formation. Elle signale des inégalités d'accès aux formations selon le grade, la localisation, l'appartenance à une direction opérationnelle. Elle souhaite connaître les mesures que va prendre la Direction Régionale Bretagne concernant la garantie et l'égalité d'accès aux formations des agents de la DR ainsi que le contrôle d'application de ces mesures.*

*Il est ensuite indiqué que «l'effort pourra atteindre 4 % de la masse salariale, ce qui représente environ 1,9 millions d'heures dispensées». Les valeurs indiquées au bilan social FT Groupe 2002 étaient de 5,54 % pour 2000, de 5 % pour 2001 et de 4,44 % pour 2002. Pour la DR Bretagne, en 2002 la formation représentait 2,51 %. Aussi, afin d'étudier l'évolution de la formation en Bretagne, la commission souhaiterait connaître les valeurs 2003, 2004 et les valeurs prévisionnelles 2005 et 2006 pour la DR Bretagne.*

*Après avoir rappelé les axes de formation, la commission s'étonne que la sécurité et la gestion de l'agressivité (de la part des clients ou de la hiérarchie etc.) ne soient pas un axe prioritaire. Le document retrace ensuite un récapitulatif des axes affectés par domaine d'activité (ROSI pour l'URR et VSF pour les autres unités concernées sur la DR).*

*Les écoles métiers, nouveau concept de la formation, seront nombreuses et seront différentes selon le métier des agents. La commission demande qu'elles soient présentées au CE. Elle souhaite connaître aussi la population de formateurs sur la DR Bretagne par unité opérationnelle.*

*Les formations pourront se dispenser par E-learning présentiel ou multi-modes. La commission souhaite connaître le pourcentage de formation prévue pour chaque type de formation. La commission souhaiterait que les formations en E-learning ne soient pas uniquement en auto-formation mais constituent une véritable classe virtuelle avec les moyens nécessaires, des espaces conviviaux et une assistance humaine possible.*

*Le rapport fait état du «développement des parcours certifiés» mais ne présente ni les objectifs de ces parcours, ni les méthodes de certification choisies, ni les promotions liées à ces certifications. Seule l'information lue dans Fréquence Next précise «certaines formations seront validées par un certificat FT qui sera reconnu à l'extérieur, facilitant les mobilités externes».*

*La commission souhaite que la place du tutorat paraisse dans les orientations de la formation. Enfin, les formations des femmes en retour de congé, des parents en retour de congés parentaux et des agents en retour de congé longue maladie ne figurent pas dans ce rapport. La commission aimerait connaître les orientations de la Direction permettant une meilleure intégration de ces agents.*

*En conclusion, face à ces trop nombreuses remarques et imprécisions, le CE ne peut qu'émettre un avis négatif sur les orientations générales de formation 2006 pour la DR FT Bretagne.»*

Sur les parcours certifiés, le Président indique que dans le cadre du plan ACT, l'idée sera d'essayer de valider les formations suivies sous forme d'une certification qui sera connue et publiée. Les éléments sont en cours de recensement au niveau du Groupe mais quand les formations susceptibles de recevoir un label FT seront identifiées, l'information sera communiquée aux instances concernées.

S'agissant ensuite des retours de congés maternité, il est effectivement important, si la personne s'est trouvée éloignée pendant une assez longue période, de mesurer l'écart entre

ses compétences et l'évolution intervenue sur le poste. Tout cela n'intervient toutefois pas dans le cadre d'un modèle générique de formation mais plutôt au travers d'un plan individuel prenant en compte les spécificités de la personne.

Isabelle MANCEL FLOC rappelle que le PIDC est élaboré lors de l'entretien de progrès, c'est-à-dire qu'il n'offre pas la réactivité voulue pour les cas spécifiques cités en exemple (retour de congé maternité, nouvelle offre intervenue pendant les congés annuels etc.). Il apparaît en outre que son élaboration diffère très fortement selon les unités ou selon les grades visés.

Pour les cas évoqués à l'instant, le Président répond qu'il existe justement une procédure d'entretien dit de «ré-accueil», qui pourrait effectivement s'accompagner systématiquement d'une réactualisation du PIDC de la personne.

Le Président propose de passer au vote sur l'avis présenté à l'instant.

*L'avis du Comité d'Etablissement est voté à l'unanimité.*

Le Président souhaite profiter de ce point pour re-préciser ce qu'il entendait la dernière fois par «*processus gigogne*» à propos de la formation. Il faut en effet que le CE rende un avis sur le plan détaillé après celui intervenu aujourd'hui sur le plan d'orientations générales. Le CCE se réunissant les 13 et 14 décembre prochains sur ce sujet, il faut que l'ensemble des CE aient préalablement été interrogés sur le plan en question.

Bernard ELIOT indique qu'après concertation, il semblerait que les élus optent pour la formule d'un CE spécifique, qui pourrait avoir lieu le 17 novembre prochain avant la tenue du CE ordinaire le 24 novembre comme prévu initialement.

Le Président confirme donc la date du 17 novembre pour le recueil de l'avis du CE.

Bernard ELIOT pensait que le 17 serait surtout l'occasion d'une présentation du plan détaillé.

Le Président assure que dès que le plan de formation sera prêt, il sera envoyé aux élus du CE et aux membres de la commission.

Isabelle MANCEL FLOC préférerait que le plan soit présenté dans un premier temps en CE afin de permettre à la commission de travailler à partir des remarques qui pourront être formulées et de rédiger un avis qui sera ensuite proposé au vote du Comité d'Etablissement. Il faudra en outre qu'une réunion puisse intervenir entre-temps avec les services RH chargés de la question car les membres de la commission ne sont pas eux-mêmes des professionnels de la formation. C'est pourquoi un délai de huit jours entre la présentation du plan et l'avis correspondant semble notoirement insuffisant si l'on veut que le travail soit mené de façon efficace.

Mario PETRICOLA informe que d'un point de vue légal, le plan de formation doit être approuvé au plus tard le 15 décembre.

Isabelle MANCEL FLOC répond que la commission formation se réunit normalement le 1<sup>er</sup> décembre et que son avis peut intervenir quelques jours après.

Mario PETRICOLA rappelle que le CCE devra s'appuyer sur les différents avis des 38 CE concernés pour en opérer une synthèse avant les 13 et 14 décembre. Il faudra donc que les avis soient remontés pour le 18 novembre.

Jean-Pierre CREUX ajoute que la commission du CCE aura elle-même à travailler sur tous ces documents.

Thierry LELIEVRE suggère dès lors d'organiser un CE extraordinaire le 10 novembre prochain.

Le Président n'y voit pas d'inconvénient, tout en précisant qu'il ne sera pas disponible ce jour-là mais que Mario PETRICOLA pourra parfaitement le remplacer pour l'occasion.

Bernard ELIOT pense que le même problème se posera pour tous les CE de France: tout se passe comme si la Direction se contentait de recueillir des avis mais sans jamais prétendre vouloir en tenir compte.

Isabelle MANCEL FLOC abonde dans ce sens: si l'idée est d'avoir un avis de façon précipitée, il est inutile de demander à la commission ce qu'elle en pense.

Guy JOURDEN constate surtout que l'on s'y est pris trop tard pour soumettre la question aux différents CE.

Mario PETRICOLA répond que le planning est le même pour toutes les entreprises avec des orientations générales suivies du plan de formation proprement dit, le tout devant s'opérer entre les mois de septembre et de décembre. Les formations commençant au 1<sup>er</sup> janvier, le plan doit être lui-même validé avant le 15 décembre.

Guy JOURDEN maintient que ce travail aurait pu être commencé dès le mois d'août.

Pour conclure sur ce sujet, le Président propose d'organiser un CE spécifique le 10 novembre prochain et d'avancer la séance de CE ordinaire du 24 au 17 novembre.

Daniel GILLARD pense qu'en organisant la première séance le 3 novembre, on laisserait ainsi deux semaines à la commission pour travailler sur les documents fournis.

Le Président indique que le plan détaillé ne sera malheureusement pas disponible à cette date-là.

Bernard ELIOT propose que la commission puisse se réunir le 17 novembre au matin avec les membres du CE, la séance ordinaire pouvant ensuite intervenir dans l'après-midi.

Isabelle MANCEL FLOC rappelle que les membres de la commission ont aussi besoin de rencontrer les services de la RH pour travailler sur la base des remarques formulées par les élus.

Thierry LELIEVRE essaie de formuler une proposition pouvant rencontrer l'accord de l'ensemble des protagonistes. Les documents ayant été fournis quatre ou cinq jours à l'avance, le Comité d'Établissement pourrait se réunir en CE extraordinaire le 10 novembre à 10 heures pour en discuter. La commission rencontrerait ensuite les services des RH le 14 novembre avant que le CE rende un avis le 17 novembre à 11 heures.

Le Président rejoint cette proposition.

Isabelle MANCEL FLOC veut bien y souscrire elle aussi mais à la condition que les documents soient transmis dès le début du mois de novembre.

Claude ROGER regrette que la commission ne dispose que de 40 heures sur l'année pour fonctionner: là où la Direction voudrait que les dossiers soient traités le plus rapidement possible, elle ne donne pas les moyens aux instances de fonctionner.

## Point 9 – Questions diverses

- **Nouveaux horaires d'ouverture aux clients: expérimentation sur la boutique de Dinan.**

Le Président rappelle que la boutique de Dinan se trouve dans un secteur touristique et connaît de fortes disparités de fréquentation entre l'hiver et l'été. Il s'agit donc ici d'expérimenter des horaires différenciés pour une boutique dont les flux sont manifestement saisonniers.

Le premier constat l'hiver est celui d'un flux de client constitué le matin essentiellement de non-actifs avant un temps mort assez régulièrement constaté entre 10 heures et 11 heures. Il est donc proposé d'expérimenter une ouverture à 9 heures 30 au lieu de 9 heures. En second lieu, dans la pratique, la boutique ferme rarement avant 12 heures 20 et les clients actifs se plaignent de ne pas pouvoir venir entre midi et 14 heures. La proposition est donc celle d'une fermeture entre 12 heures 30 et 13 heures 30 (au lieu de 12 heures/14 heures). Enfin, en été, on observe une croissance importante des flux en fin de journée. Dans les faits, la boutique ferme rarement avant 18 heures 30 et il est proposé d'adopter cette heure de fermeture de juin à septembre.

Ces dispositions permettraient donc d'avoir de nouveaux horaires adaptés aux flux clients actuels, sans impact sur le nombre d'heures travaillées tout en composant avec une évolution déjà comprise et acceptée par l'équipe en place. Ce projet ne concerne qu'une boutique et sera présenté demain au CHSCT de l'AD. Un bilan sera ensuite tiré de cette expérience.

Fabrice JOLYS demande si le CE sera sollicité pour avis une fois le CHSCT consulté.

Le Président répond qu'il s'agit là d'une expérience qui ne concerne qu'une boutique et qui n'a pas, *a priori*, vocation à être généralisée. La question fait donc l'objet d'une simple information au CE.

Fabrice JOLYS constate que le document parle d'une absence d'impact sur le nombre d'heures travaillées mais les horaires seront certainement différents entre l'été et l'hiver : cette «absence d'impact» doit sûrement s'entendre sur une année complète. Quant à une évolution «comprise et acceptée», le personnel a l'air fortement mécontent des conditions horaires qui lui sont proposées. La preuve en est que l'accueil a été fermé le 4 octobre dernier.

Le Président réfute l'argument: la grève était nationale.

Daniel GILLARD note que si l'on indique ici que la boutique fermera désormais à 12 heures 30 pour tenir compte du fait qu'elle fermait rarement à 12 heures jusque-là, il y a fort à parier que la fermeture s'en trouvera décalée d'autant et qu'elle interviendra plutôt aux alentours de 13 heures.

Fabrice JOLYS ajoute qu'un des éléments principaux de mécontentement est le passage du travail un samedi sur trois à un samedi sur deux. Or, il n'en est pas fait mention ici.

Le Président affirme qu'il n'est rien prévu de tel. Il rappelle que tous les constats faits ici sont du domaine de l'évidence. Dans un site touristique comme Dinan, les flux ne sont pas les mêmes entre l'été et l'hiver, ils sont plus importants l'après-midi pendant les mois d'été etc. Cette expérience est toutefois limitée à la boutique de Dinan et sera au besoin réversible; mais si elle devait être généralisée, le CHSCT de l'AD et le CE en seraient bien évidemment avisés.

Guy JOURDEN remarque que la coupure du midi passe de deux heures à une alors que les agents ne disposent pas de point de restauration à proximité.

Le Président répond par la négative: ils ont un restaurant conventionné. Rien ne dit en outre que les personnes ne préfèrent pas avoir une heure plutôt que deux pour déjeuner.

Fabrice JOLYS indique que la plupart rentraient chez eux le midi.

Daniel GILLARD ajoute que si Dinan suit effectivement un rythme touristique en période estivale, il en va de même pour Vannes ou Lorient.

Le Président répète qu'un bilan de cette expérience sera dressé avant de prendre toute autre décision.

Fabrice JOLYS estime que les informations communiquées ici sont incomplètes puisque certaines personnes vont passer d'un régime horaire de quatre à cinq jours ou encore d'un samedi sur trois à un samedi sur deux. Quoi qu'il en soit, les salariés connaîtront globalement une augmentation de jours travaillés.

Le Président estime qu'il ne s'agit là que de changements mineurs, l'idée étant encore une fois d'adapter les ouvertures à la réalité locale et aux différences de flux entre été et hiver.

Mario PETRICOLA ajoute que l'on intègre ici les activités hors-vente, c'est-à-dire que les dépassements horaires qui pouvaient avoir lieu le midi n'auront plus lieu d'être.

Fabrice JOLYS répète que les salariés seront conduits à travailler désormais un samedi sur deux. Or, à aucun moment le document ne fait mention de ce nouvel état de fait.

Le Président répond que ce document a été préparé par l'AD et qu'il n'a aucune raison de douter de la bonne foi de cette dernière.

Fabrice JOLYS espère que le document qui sera présenté en CHSCT sera plus complet que celui-ci.

Le Président confirme que le CHSCT recevra une présentation détaillée et plus en rapport avec ses prérogatives.

Dominique LESEIGNEUR déplore que l'on ait omis de parler ici des changements à intervenir dans le régime des samedis travaillés.

Le Président réitère son propos. Il s'agit là de porter à la connaissance du CE le démarrage d'une expérimentation dont un bilan sera fait ultérieurement.

Dominique LESEIGNEUR s'enquiert de la durée de cette expérimentation.

Pour le Président, il faudra déjà attendre l'été prochain avant de pouvoir tester les nouveaux horaires d'été. Un bilan intermédiaire pourra toutefois être présenté le cas échéant mais il

faudra vraisemblablement attendre septembre 2006 pour pouvoir commencer à faire émerger un certain nombre de conclusions.

Daniel GILLARD pense que les salariés concernés se retrouveront engagés au moins pour une année.

Bernard ELIOT se réjouit qu'avec la prise en compte des activités hors-vente, l'entreprise reconnaisse enfin que les personnels travaillaient auparavant en dehors de leur temps de travail effectif et faisaient même parfois des heures supplémentaires non payées. Cette prise en considération mériterait de fait d'être étendue à l'ensemble des boutiques.

Le Président rappelle qu'il convient de distinguer les horaires d'ouverture des boutiques des horaires effectifs de présence.

- **Proposition de résolution sur la restauration à Saint-Brieuc**

Bertrand CUVELIER donne lecture de la résolution préparée par les élus du CE de la DR Bretagne:

*«Le restaurant inter-administratif de Saint-Brieuc, qui regroupe le Zoopole de Ploufragan et le restaurant du centre ville, rénove les locaux de Saint-Brieuc. Pour financer ces travaux, le Conseil Général des Côtes-d'Armor, propriétaire des lieux, demande aux 22 administrations signataires de la convention une participation financière calculée sur la fréquentation moyenne de leur personnel (pour France Télécom: environ 120 repas/jour sur un potentiel de plus de 300 agents sur la «plaque» de Saint-Brieuc). France Télécom n'était pas opposée au financement des 5 % de travaux qui lui revenaient par rapport à la fréquentation du site de Saint-Brieuc (environ 100 000 €).*

*Aujourd'hui, France Télécom ne veut plus payer la facture, ce qui de fait dénonce la convention RIA et interdit l'accès des agents FT aux deux RIA de Saint-Brieuc et Ploufragan dès le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Dans un courrier du 23 août 2005 adressé au Conseil Général des Côtes-d'Armor, Mario PETRICOLA donne plusieurs raisons à cette situation: d'abord une «décroissance continue» de la fréquentation du RIA depuis deux ans ainsi que des «évolutions d'organisation de l'entreprise qui devraient accentuer cette baisse dans les années à venir». De plus, le DRH déclare «envisager une solution alternative en matière de restauration pour les salariés de France Télécom travaillant à Saint-Brieuc».*

*Selon l'accord national du 13 janvier 2005, France Télécom DR Bretagne gère la restauration collective au nom du Comité d'Etablissement : le CE lui demandera de rendre compte de cette décision.*

*C'est pourquoi les élus CE de la DR Bretagne demandent:*

- *l'inscription de ce sujet à l'ordre du jour du prochain CE;*
- *la présentation d'un rapport annuel de la restauration DR Bretagne, conformément à l'article 4-2 de l'accord national ASC et à l'article 3-6 du Règlement Intérieur de la DR Bretagne.»*

Le Président indique qu'il n'était absolument pas question de payer des travaux dispendieux pour un restaurant inter-entreprises à Saint-Brieuc.

Mario PETRICOLA ajoute que France Télécom n'avait jamais donné quelque accord que ce soit. L'ancien DRH avait, au contraire, émis toute une série de réserves quant à cette participation, qui n'est pas de 100 000 € mais de 142 000 €. L'entreprise n'a pas non plus eu son mot à dire sur le devis de travaux alors que ceux-ci sont désormais lancés! On demande

à la DR Bretagne de payer la note les yeux fermés mais aucune discussion n'est intervenue au préalable. La baisse de fréquentation est de toute façon patente et nombre de salariés de l'agence entreprise préfèrent aller manger au foyer des jeunes travailleurs. Le Conseil Général demandait ici à FT d'accorder un véritable «chèque en blanc» et ce procédé est simplement apparu comme inacceptable.

Le Président indique qu'un bilan détaillé pourra être fait lors du prochain CE de la restauration sur Saint-Brieuc mais on peut déjà dire que dans cette affaire, le Conseil Général n'a pas franchement été correct avec l'entreprise. La DR se retrouve en effet aujourd'hui dans la position d'un copropriétaire que l'on forcerait à financer un ascenseur sans qu'à aucun moment on lui ait demandé son avis.

Thierry LELIEVRE croit se souvenir qu'à un certain moment, l'ancien DRH avait «oublié» de se rendre à un ou deux rendez-vous.

Le Président conclut sur ce point en assurant que des solutions seront apportées lors du prochain CE. La question est en voie de négociation et devrait prochainement trouver sa résolution pour la plus grande satisfaction de chacun. En attendant, les personnels sur place auront été, encore une fois, inutilement affolés.

Thierry LELIEVRE demande quand aura lieu la présentation sur la situation générale de la restauration.

Le Président répond qu'il sera possible de faire un point d'ensemble début 2006 mais d'ici là, les élus auront reçu leur réponse pour le cas spécifique de Saint-Brieuc.

*La résolution du Comité d'Etablissement est votée à l'unanimité.*

La séance est levée à 18 heures 23.

**Le Secrétaire**  
Bernard ELIOT