

# Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 06 juillet 2006

## **Etaient présents :**

### **Pour la Direction :**

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

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

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

Guy JOURDEN, Trésorier-adjoint (CGT)  
Jacques FEREOL (CGT)  
Daniel GILLARD (CGT)  
Sylvie HENRY (CGT) en remplacement de Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)  
Martine GUENEUGUES (CGT)  
Dominique LESEIGNEUR (SUD)  
Yolande GUERIN (SUD) en remplacement de 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 (CFDT)  
Joël BARBU (CFDT) en remplacement de Jean Pierre CREUX (CFDT)

#### ***Membres suppléants:***

Fabrice JOLYS (CGT)  
Jean Luc PIOGER (SUD)

#### ***Représentants syndicaux:***

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

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion extraordinaire le 6 juillet 2006 de 10 heures 09 à 16 heures 15 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Avis du CE sur la fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire
- 2) Résolution du CE mandatant la Commission Formation sur les impacts du projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire en termes de besoins en formation
- 3) Point sur les travaux de la Commission ASC
- 4) Rapprochement de l'activité ADV/DATA à l'AEOA
- 5) Avis du CE sur le nouveau dispositif d'astreinte à l'UIC et à l'URR
- 6) Avis du CE sur l'évolution de l'organisation des magasins UIC-URR (projet TSC7)
- 7) Poursuite du processus d'information/consultation sur la déclinaison locale du projet d'Organisation France
  - réponse aux questions des élus
  - demande d'avis du CE sur le projet (sous réserve de l'avis du CCE)

\*\*\*\*\*

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

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

Le Président indique que les points 1 et 2 de l'ordre du jour sont relativement liés étant donné que lors de la présentation du rapport de l'expert, les élus ont souhaité préparer une résolution sur la fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire. Il propose donc d'aborder d'abord le point relatif à l'avis du CE.

### **Point 1 - Avis du CE sur la fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire**

Le Président rappelle que suite à la présentation du rapport du cabinet d'expertise SECAFI-ALPHA la semaine dernière, la Direction a fait parvenir aux élus des chiffres complémentaires sur lesquels un petit groupe a travaillé.

Guy JOURDEN fait lecture de la résolution suivante :

« *Monsieur le Président,*

*Le CE de la DR Bretagne est appelé à donner aujourd'hui un avis sur la fusion des AVSC de Bretagne et des Pays de la Loire.*

*Le CE considère que cette fusion est l'aboutissement d'un projet à étapes dans le cadre d'ERC, projet qui a été volontairement segmenté par l'entreprise pour éviter une vision globale.*

Le CE constate les difficultés de l'entreprise à reconnaître les prérogatives du CE par la non-communication de certains chiffres et par des tentatives d'entrave au bon déroulement de l'expertise.

Il a été consulté et a donné son avis à chaque étape du projet (avis sur les horaires 10-14 pré-requis à la fusion des AVSC, avis sur l'intégration des flux 114, avis sur la suppression des réclamations de Rennes et de Nantes, avec transfert à la HLR Quimper, avis sur l'ADV, sur SCF...).

S'appuyant sur les rapports de la Commission économique, établis suite à la visite des services, et sur l'expertise du cabinet Secaphi-Alpha, le CE tient à faire les observations suivantes :

- 1) Les différentes étapes du projet ont été précipitées, non expliquées aux personnels et de ce fait très mal comprises par les salariés concernés.
- 2) La formation dans plusieurs chantiers a été bien souvent inadaptée et insuffisante : intégration des flux 114 au 1014 et au 1016, formation ADV pour les agents des réclamations, transfert des compétences des réclamations à HLR Quimper.
- 3) Nous assistons à une destruction des compétences motivée par la volonté de concentration à outrance des activités (par exemple suppression des réclamations à Rennes et Nantes et transfert à HLR Quimper).
- 4) Des changements de métiers sont imposés sans tenir compte des trajectoires individuelles et professionnelles ni de l'ancienneté des personnels (Laval, La Roche sur Yon, HLR Quimper, Cholet et RECLA vers ADV).
- 5) L'évolution vers la mono activité sur les sites s'accélère par la constitution de plateaux et de plates-formes de grandes dimensions (St Malo Recouvrement, Lorient AdvR, Vannes SCF, Laval et La Roche sur Yon 1014).  
Cette mono activité menace la survie de nombreux sites dans les villes petites et moyennes et ne permet plus de choix diversifiés de métiers aux salariés concernés. Le CE s'alarme du fait que l'entreprise en vienne à qualifier « d'inemployables » certains de nos collègues.
- 6) Nous constatons :
  - une diminution globale des emplois de Back Office (-24 % sur les deux AVSC),
  - une redistribution des rôles entre Bretagne et Pays de Loire : davantage de Front office en Pays de Loire avec moins de Back Office,
  - moins de Front office en Bretagne avec stabilité des Back Office.
- 7) La fusion des Etats-Majors cadres et fonctions transverses (- 44 %) fragilise la construction de l'AVS Bretagne/Pays de la Loire génère une dégradation des performances dès la création de l'unité. Cette réduction nuit à la qualité des relations entre l'Etat-Major et les différents sites opérationnels de l'AVS qui ne diminuent pas pour l'instant, la portion minimale laissée aux services RH augurant mal de la prise en charge réelle de 1 266 salariés et de relations sociales de qualité. Surtout que s'ajoutent à ce projet la fusion des DR et la création d'une DT Ouest.  
**Le CE regrette l'inexactitude des informations qui lui ont été fournies sur la fusion des Etats-Majors de l'AVS (32 suppressions d'emplois au lieu des 19 suppressions de poste annoncées) ainsi que l'absence d'un organigramme au 31/12/05 et aujourd'hui.**
- 8) Nous constatons que la fusion des AVSC permet un renforcement de la politique de surveillance et la pression sur les plateaux d'appel et les plates-formes de traitement (écoutes, constitution de fichiers contenant des données individuelles, détection des travailleurs « inemployables », renforcement du rôle de la vigie et la cellule 3P...).
- 9) Nous observons que la fusion conduit à la suppression de 120 emplois (-10%) principalement dans les activités Back office et les fonctions supports.  
Nous regrettons que les chiffres et données fournies au CE et au Cabinet d'expertise n'incluent pas les flux 114-116, les flux 10/14, 10/16, les montants de PVV les organigrammes au 31/12/2005, l'organigramme après la fusion. Ce manque d'information rend difficile l'expression d'un avis motivé et ne permet pas d'observer

*si cette réorganisation permet d'améliorer réellement la qualité de services rendus aux usagers.*

10) *Cela se traduit déjà par une dégradation des indicateurs Front office, Back office et des indicateurs de qualité de service.*

11) *Le CE constate que la réorganisation des AVSC est plus motivée par une recherche de gains de productivité se traduisant par des suppressions d'emploi et la dégradation des conditions de travail que par une volonté de répondre aux besoins des utilisateurs.*

*Compte tenu de ces observations, du rejet de cette réorganisation exprimé par une grève fortement suivie par le personnel des deux agences, Le CE Bretagne émet un avis négatif sur le projet de fusion des AVS.*

*Compte tenu de cet avis, le CE de la Bretagne préconise :*

- un renforcement de la formation,*
- le maintien des emplois pour permettre un Front office et un Back Office de qualité,*
- un point régulier au CE sur l'évolution de la réorganisation dans les services et sur l'évolution de la relation clients (indicateurs de qualité),*
- l'arrêt de toutes les formes de pression managériale,*
- le maintien de plusieurs activités sur les sites,*
- des investissements pour une évolution rapide du Système d'Information.*

Le Président souhaite reprendre un certain nombre de points déjà évoqués et commentés lors de précédents CE.

Le Président admet que le projet a été présenté par étapes, la Direction s'étant efforcée, à chaque fois, de partager avec les élus du CE les éléments en sa possession – certains étant plus prospectifs que réels, notamment en ce qui concerne le 114, la réaction des clients face à la nouvelle organisation n'étant pas précisément connue. Cette organisation se veut structurée pour permettre la consolidation des équipes et au-delà de ce projet, la Direction préconise une organisation des activités pouvant se répartir sur le territoire en fonction des compétences et de la capacité des différentes résidences à exercer ces activités, sachant qu'il est difficile de mettre beaucoup d'activités différentes dans une résidence comportant peu de personnel, même s'il est intéressant pour les personnels de varier leur parcours professionnel.

En ce qui concerne la diminution des effectifs, les nouveaux chiffres communiqués par la Direction sont sensiblement différents de ceux reconstitués par le cabinet.

Pour ce qui est de la « tentative d'entrave au bon déroulement de l'expertise » évoquée dans la résolution du CE, le Président rappelle que cette expertise était libre et aurait très bien pu se dérouler dans les locaux du CE ; le Président a pourtant accepté qu'elle se déroule sur les sites. Par ailleurs, en cours d'expertise, les élus ont demandé à ce que les chefs de groupe ne soient pas présents au moment des interviews, ce qui a été le cas. Les experts ont donc bénéficié du temps nécessaire pour investiguer et le Président a reconnu en séance que le rapport était de qualité et permettait d'envisager un plan d'actions pour Régis DELIERE et son équipe au second semestre.

Le Président ajoute que la suppression de l'état-major est une donnée inhérente à l'organisation car toute unité opérationnelle a autour d'elle un état-major structuré. Comme l'ancienne organisation comportait deux unités, il y avait également deux états-majors, ce qui engendrait des doublons sur certains postes. A partir du moment où il n'y a plus qu'un DUO, il ne faut plus qu'un seul Responsable Qualité, un seul DRH, etc.

Les sujets relatifs au renforcement de la surveillance et à la pression sur les plateaux ont souvent été évoqués au sein de cette instance et en réunion de DS. La Direction ne prône pas une politique consistant à avoir un regard orienté sur le travail des salariés. L'entreprise s'inscrit dans une logique d'organisation de plateaux importants et la cellule 3P est vitale pour le bon fonctionnement d'une équipe comme le 1014 (planification, vision sur les personnels présents/absents, sur les flux arrivants).

Concernant la formation, au sujet de laquelle une résolution sera votée au point suivant de l'ordre du jour, le Président reconnaît que, compte tenu des changements de métiers pour un certain nombre de collaborateurs, l'évolution engendrée par ce projet nécessitera des formations *ad hoc*. A cet égard, il faut admettre que des améliorations ont été apportées entre les premières sessions et les suivantes, en particulier sur le 114. Ce sujet pourra être suivi dans le cadre de la mise en œuvre du projet par l'AVS. Ensuite, suite à la résolution du CE sur le mandatement de la Commission Formation Professionnelle, celle-ci pourra éventuellement éclairer la Direction concernant des besoins complémentaires.

Les élus ont souhaité qu'un point sur ce dossier soit fait en CE et le Président est tout à fait disposé à le faire à un moment jugé pertinent et à revenir devant le CE pour lui présenter l'état des lieux sur les différents paramètres de fonctionnement de l'AVS.

Concernant le maintien de plusieurs activités sur les sites, le Président rappelle qu'il n'était pas possible d'avoir des activités multiples sur des sites trop petits. Il illustre son propos en prenant l'exemple du site de Saint-Brieuc où il a été fait le choix, assez tôt, de mettre une activité structurante importante qui a pu se développer, monter en compétences et être reconnue au niveau national. Le Président pense que dans leur très grande majorité, les salariés de Saint-Brieuc ont apprécié *a posteriori* le choix qui avait été fait, même si, à l'époque, il pouvait sembler douloureux.

Le Président convient que le problème du système d'information est difficile à résoudre. Dans le cadre de la filière métiers, Régis DELIERE a souhaité alerter Nayla KAWHAM sur ce point, ce que fera également le Président qui doit la rencontrer la semaine prochaine. Si à cette occasion il parvenait à obtenir des informations plus précises sur le calendrier du SI, il ne manquerait pas de les communiquer au CE.

Joël BARBU fait remarquer qu'un document d'expertise du CCE fait état d'un nombre estimatif d'effectif de 1 200 personnes à la création de l'AVS. Or, l'expertise actuelle ramène ce chiffre à 800 personnes. Les élus ont du mal à avoir une vision globale des effectifs de l'AVS.

Le Président précise qu'il ne s'agit pas là du total des effectifs, mais du total sur des grands métiers. Dans son rapport, l'expert a pris en compte des métiers qu'il avait investigués (il n'a pas tenu compte des Cap Pro ni des Proactifs par exemple).

Selon Guy JOURDEN, il aurait été normal que le CE dispose de l'organigramme des deux AVS au 31/12/2005.

Le Président fait remarquer que l'organigramme futur a été remis au CE.

Guy JOURDEN l'admet mais ce dernier n'indique pas le nombre de salariés sur chaque site.

Le Président insiste sur le fait qu'un organigramme n'est qu'une photographie à un instant « T » dans un système en dynamique. A partir du moment où les organisations évoluent et comportent différentes phases qui ne progressent pas au même rythme, il est difficile de fournir des chiffres précis. Une fois l'AVS créée, il sera possible de remettre l'organigramme.

Guy JOURDEN répète que le CE n'a pas la photographie de l'AVS au 31/12/2005.

Le Président ne voit pas quelle en aurait été l'utilité.

Guy JOURDEN répond qu'elle aurait permis de voir combien d'emplois avaient été supprimés, combien de personnes comptaient les AVS au 31/12/2005 et combien d'emplois compte l'AVS actuelle.

Le Président peut éventuellement communiquer des chiffres budgétaires qui correspondent environ aux deux tiers de l'AVS puisqu'ils concernent les processus et activités rencontrés par l'expert.

Guy JOURDEN prend l'exemple de la mono activité de Laval, où il croit savoir qu'il ne reste qu'une équipe de SCF, l'idée à terme étant apparemment de n'y faire que du 1014. Il s'interroge sur le devenir des salariés qui ne seraient pas aptes à faire du 1014. Ce problème est de plus en plus fréquent dans le cas d'une mono activité.

Le Président constate que les activités sont d'emblée connotées comme relevant du front-office ou du back-office. Or, toutes activités comportent des sous-activités caractérisées par une variabilité de complexité ou d'intensité de la relation client. Toutefois, le Président ne cache pas qu'à la cible, il n'existe que deux possibilités pour les petites résidences : soit les fermer, soit y faire de la mono activité, sachant que les activités de boutique et les techniciens d'intervention ne sont pas concernés. A des horizons plus ou moins lointains, France Télécom ne pourra pas conserver autant de résidences et autant d'activités émiettées qu'aujourd'hui. Ce mouvement, qui a commencé en Bretagne il y a longtemps, a été marqué par plusieurs étapes comme la fusion des DR, la création des AE etc. Ce mouvement se poursuivra dans le temps et il s'inscrit davantage dans la continuité d'un processus que dans le cadre d'une rupture par rapport au passé.

Dominique LESEIGNEUR souhaite revenir sur un point évoqué dans la proposition d'avis et sur lequel peu d'échanges ont eu lieu en CE, à savoir la seule motivation officielle de la fusion des agences, c'est-à-dire l'amélioration de la relation clients.

Or, toutes les informations dont disposent les élus, qui n'ont pas été démenties par l'entreprise, font état d'une dégradation sensible de la qualité de service, que ce soit dans le traitement des dossiers au back-office ou dans le traitement des appels téléphoniques. Les élus insistent sur le fait que l'objectif avoué n'est pas tenu car même si la fusion n'a pas réellement démarré, le CE n'ayant pas encore rendu d'avis, toutes les pré-conditions à la fusion ont déjà été mises en place par l'entreprise - sans attendre la création officielle de cette agence unifiée Bretagne – Pays de la Loire – et notamment tout ce qui concerne les réorganisations service par service. Sous réserve de chiffres qui devraient être communiqués au CE dans les mois à venir pour lui permettre de suivre ce dossier, ce dernier constate que l'objectif n'est pas tenu. C'est la raison pour laquelle le personnel et ses représentants s'interrogent légitimement sur les motivations réelles de la fusion des AVS du point de vue de la Direction de France Télécom. Selon les élus, cette motivation réside bien plus dans la volonté de concentrer davantage les activités sur quelques points géographiques bien déterminés et de réaliser des gains de productivité substantiels, notamment au détriment des activités support et back-office, que dans la volonté d'améliorer la qualité de service. Les quelques données statistiques que l'entreprise a pu fournir au CE concernant les pertes d'emplois vont bien dans ce sens-là tout comme la tendance très forte à la mono activité dans une série de petites ou moyennes villes de la Bretagne et des Pays de la Loire.

Deuxièmement, en ce qui concerne les relations sociales, dont les débats en CE ne peuvent pas être découplés, Dominique LESEIGNEUR rappelle qu'il y a eu un mouvement revendicatif très important sur certaines AVS de France, dont celles de Bretagne et des Pays de la Loire il y a quinze jours, qui avait pour but de trouver une réponse concrète à une série de revendications précises (centres d'appels de l'AVS services supports, back-office). Il est normal que les élus relayent cette volonté d'aboutir sur une série de demandes précises relatives aux conditions de travail, à la rémunération, au temps de travail et aux horaires et aux formations.

Par ailleurs, les élus espèrent que les engagements pris en séance relatifs à la tenue d'un audit de conciliation avec la Direction de l'AVS ne resteront pas lettre morte et se traduiront par de vraies améliorations sur le terrain, en rapport avec le niveau d'exaspération et de fatigue des salariés des services de l'agence grand public.

Le Président répond qu'en ce qui concerne l'AVS unifiée, l'AC Home est un des volets d'ERC qui correspond bien à l'évolution de la relation client, l'idée étant bien de mettre en cohérence l'organisation, l'évolution des marchés et l'attente des clients. Il s'agissait bien d'apporter une réponse aux problématiques des clients en matière d'offres du fixe et de l'Internet (processus SAV et processus commande livraison et front-office). D'autre part, la mutualisation de deux unités - qui n'a rien de scandaleux aux yeux de l'expert - permet d'avoir des bases d'expérience et facilite l'organisation du travail. Il y a certes eu des évolutions, que Dominique LESEIGNEUR qualifie de « gains de productivité », mais certaines activités ont aussi quitté la DR pour rejoindre Cambrai ou Châteauroux et d'autres activités nationales (HLR) ont été retirées et les constats des élus ne sont donc pas faits à isopérimètre. La Direction a considéré ce projet par rapport à sa capacité à construire une AC sur un périmètre plus large que celui de la Bretagne qui permette de tenir dans les process portés par l'AVS (1014/1016, facturation, recouvrement, proactif, professionnel etc.).

Le Président rappelle d'autre part que chaque CE est suivi d'un débriefing au cours duquel les engagements pris en CE sont relayés auprès des équipes RH et DUO d'unités et ils seront tenus. Par ailleurs, l'AC Home fera partie de la DT Ouest et en ce sens, le Président portera une attention particulière sur son fonctionnement. Si toutefois ces engagements n'étaient pas tenus partout, le Président ne doute pas du fait que les élus sauraient l'en informer.

Selon Dominique LESEIGNEUR, la traduction sur le terrain des engagements pris en CE doit passer par une vraie négociation avec les représentants du personnel, notamment sur les éléments mis en lumière par le constat revendicatif avant et après la grève et lors de la présentation du dossier au CE. Si tel n'était pas le cas, les élus ne pourraient plus donner de crédibilité aux délibérations du Comité d'Etablissement. Des engagements ont effectivement été pris par le Directeur des deux AVS et les élus souhaitent que rapidement les éléments de négociation apparaissent concrètement dans les services.

Le Président répète que la réunion de débriefing du CE aura lieu demain matin.

Bertrand CUVELIER évoque le cas des 7 salariés de l'AVS redéployés à Saint-Brieuc, qui sont tous en mission temporaire sous forme de prêt de compétences. Il demande si cette situation est en lien avec la note GPC 46.

Le Président précise que la Direction a regardé les possibilités offertes dans la proximité de Saint-Brieuc et que les situations de prêts de compétences ne sont que transitoires et seront régularisées. Un prêt de compétences interne à la DR entre une AC et une AE n'a en effet pas de sens. Pour avoir rencontré Gildas DUGENET mardi dernier, le Président lui a confirmé qu'il souhaitait qu'il porte un regard bienveillant sur ces situations.

S'il a bien entendu la réponse du Président concernant la concentration des activités, il semble à Thierry LELIEVRE que le Président n'a pas évoqué la dégradation de la QS.

Le Président admet que la QS n'est pas excellente. Elle a connu des périodes plutôt favorables en Pays de la Loire et plutôt difficiles en Bretagne ; une amélioration s'est produite en avril-mai et la situation s'est dégradée depuis en raison d'un problème de SI, de la présence d'un certain nombre de salariés en formation et du fait que les outils ne soient pas fusionnés au niveau des process. De plus, on arrive désormais dans la période des congés d'été, ce qui complique les choses.

Régis DELIERE s'est efforcé de trouver des solutions, notamment le recours aux CDD pour pallier l'absence des salariés et la reprise de l'activité 1014 l'été par des salariés du Proactif.

Le Président ne nie pas les difficultés actuelles sur le 1014, qui sont selon lui plus conjoncturelles que structurelles. Un renforcement des effectifs peut donc laisser espérer la fin de cette période difficile. De plus, une part de l'activité pourra être sous-traitée sur des plateaux de débordement, soit en interne, soit en externe. Le Président ajoute que dans le courant du second semestre, un bilan de la QS sur les différents flux sera présenté au CE.

Le Président propose de passer au vote de l'avis négatif du CE.

*Cet avis est adopté à l'unanimité.*

## **Point 2 - Résolution du CE mandatant la Commission Formation sur les impacts du projet de fusion des AVSC Bretagne et Pays de la Loire en termes de besoins en formation**

Dominique LESEIGNEUR insiste sur le fait que l'importance du dossier formation dans ce projet apparaît dans l'avis du CE et dans le rapport d'expertise présenté par le cabinet SECAFI-ALPHA sur la fusion des AVS.

En effet, il sera demandé à une série de salariés de l'AC Home (Réclamations de Rennes, ADV professionnelle de La Roche sur Yon), d'un certain âge et ayant des années de pratique de leur métier, de faire tout autre chose dans le cadre de l'AE. Une telle situation n'est pas banalisable.

Par ailleurs, contrairement à la vision de certains dirigeants de l'entreprise, les changements engendrés par cette réorganisation ne sont ni marginaux ni secondaires. En effet, dans la réalité, à l'intérieur d'un même domaine d'activité, il existe plusieurs sortes de métiers fortement identifiés qui ne se recoupent pas du tout, avec des applications informatiques différentes. Ceci nécessite donc la mise en place de plans de formation parfois très lourds. Bien avant le projet de fusion des AVS, la Commission économique avait déjà souligné le fait qu'une année de pratique et de contact avec des personnes expérimentées n'était pas du tout superflue pour permettre d'être à l'aise dans la gestion de l'activité des réclamations et du fixe.

D'autre part, on note également une fâcheuse tendance à considérer que ce type de formation peut être dispensé en très peu de temps. Or, les élus souhaitent attirer l'attention de la Direction sur le fait qu'il n'en est rien et ils veulent rouvrir le débat amorcé par la Commission Formation Professionnelle, selon lequel une formation de cinq ou six jours ne suffit pas pour s'approprier certaines bases de connaissances professionnelles. Par ailleurs, une fois cette connaissance théorique – qui devra être revue quant à ses contenus – ingurgitée par les salariés, certaines questions demeurent toujours, notamment en termes de mise en œuvre des acquis sur la position de travail. A cet égard, on constate une régression dans la prise en charge des équipes en termes d'apprentissage pratique, avec en particulier

la perte du tutorat (doublure, entraide). En effet, ceci est rayé de la carte dans les services car considéré par l'entreprise comme une perte de temps et d'argent.

C'est la raison pour laquelle les élus du CE souhaitent que la Commission Formation professionnelle puisse se pencher sur la question, d'autant plus que la Direction commence à admettre que le renoncement à cet accompagnement sur le terrain n'était pas forcément une bonne chose.

Il s'agit d'un sujet sensible concernant de nombreux salariés, qui ne changent pas fondamentalement d'activité, mais à qui on demande toutefois d'enrichir considérablement leur activité actuelle (intégration des flux) et l'entreprise a elle-même reconnu qu'elle avait sous-estimé l'importance de l'acquisition professionnelle nécessaire à cette intégration (1014-1016) ; ceci est également valable pour les salariés à qui l'on impose un changement d'activité complet.

Dominique LESEIGNEUR pense que le CE et la Commission Formation Professionnelle sont tout à fait dans leur rôle en termes d'investigation et de propositions concrètes de modification de ce qui était prévu initialement par l'entreprise en ce qui concerne la prise en charge de la formation suite aux importantes restructurations auxquelles sont soumis les salariés de l'agence grand public nouvellement AC Home.

Tel est le sens du mandatement que propose le CE à la Commission Formation Professionnelle.

Dominique LESEIGNEUR fait lecture de la résolution intitulée : « *Mandatement de la Commission Formation Professionnelle du CE de la DR Bretagne sur les aspects « formation » de la fusion des AVSC* » :

« *Le CE mandate la Commission Formation Professionnelle pour présenter un rapport sur les conditions de mise en œuvre de la formation dans les services de l'AVSC de Bretagne, à l'heure de la fusion avec l'AVSC des Pays de la Loire.*

*Le CE souhaite être notamment informé sur :*

- *le dispositif de formation dans les services 1014 et 1016 pour l'intégration des flux 114-116 ;*
- *le dispositif de formation des collègues anciennement affectés aux Réclamations et nouvellement affectés en ADV-P ;*
- *le dispositif de formation des collègues de la plate-forme HLR désormais chargés du traitement des réclamations ;*
- *le dispositif de formation des collègues migrant de l'ADV-P vers l'ADV-R.*

*Le CE souhaite un éclairage sur le contenu des plans de formation, leur durée, leur validation, leur suivi. Concernant le suivi, il s'agit des mesures d'accompagnement in situ, du tutorat ou « doublure », des compléments de formation, de l'accès quotidien aux informations professionnelles. »*

Dominique LESEIGNEUR ajoute qu'en raison des nombreuses restructurations, certains salariés revenant de vacances doivent passer par de l'auto formation pour se former à toutes les nouveautés apparues pendant leur absence, ce qu'ils ont du mal à faire admettre par leur hiérarchie. En effet, ce temps d'auto formation devrait être défalqué du temps de travail des agents, pendant lequel ils sont censés remplir des objectifs, notamment de vente.

Le Président demande si le CE des Pays de la Loire a voté la même résolution.

Dominique LESEIGNEUR ne le pense pas.

Selon le Président, il serait intéressant de se rapprocher du CE des Pays de la Loire à cet égard. En effet, l'AVS est créée au sein de la DR Pays de la Loire et l'AC Home sera rattachée à cette dernière. La Commission Formation Professionnelle du CE de la DR Bretagne s'apprête donc à rédiger un rapport sur une unité n'appartenant pas celle-ci.

Dominique LESEIGNEUR pense qu'il est préférable que le CE de la DR Bretagne garde la main sur ce sujet pendant la durée de son existence, quitte à demander au CE des Pays de la Loire de voter le même mandatement pour que le travail d'investigation soit réalisé par les deux Commissions sur les deux territoires.

Le Président reprend le calendrier de la fusion : le CE de la DR Bretagne a lieu aujourd'hui, celui de la DR Pays de la Loire le 12 juillet, date après laquelle la création de l'AC Home interviendra au sein de la DR Pays de la Loire. Celle-ci se fera en deux temps : il s'agira premièrement de nommer le DUO de l'AC Home pour qu'il puisse créer son état-major, sachant que 19 personnes seront redéployées ; deuxièmement, le personnel serait basculé le 1<sup>er</sup> octobre au plus tard pour une prise en compte effective, afin d'être en mesure de gérer les listes électorales. Normalement, à partir du 1<sup>er</sup> septembre, l'AC Home sera entièrement rattachée à la DR Pays de la Loire, seuls les salariés du CE de la DR B restant attachés à cette dernière pour exercer leurs mandats.

Il faudra donc qu'il y ait accord des deux CE sur ce point et le plus simple serait de voter une résolution identique.

Daniel GILLARD fait remarquer que le CE mandate la Commission Formation Professionnelle pour présenter un rapport sur les conditions de mise en œuvre de la formation dans les services de l'AVSC Bretagne.

Le Président répond qu'en tant que Chef de projet de la DT Ouest, il aura un regard sur les deux CE.

Thierry LELIEVRE précise que tant que le personnel n'est pas rattaché à la nouvelle unité, il fait encore partie de la DR Bretagne.

Guy JOURDEN voudrait éviter de donner des ordres au CE de la DR Pays de la Loire.

Le Président suggère aux élus du CE de voter cette résolution et d'évoquer ce point avec leurs homologues des Pays de la Loire.

*La résolution mandatant la Commission Formation Professionnelle du CE de la DR Bretagne sur les aspects « formation » de la fusion des AVSC est adoptée à l'unanimité.*

Guy JOURDEN revient sur la question de l'auto formation et signale que le cabinet d'expertise a constaté avec étonnement que dans les centres d'appels, l'auto formation était prise en compte sur le temps de travail. Le fait de ne pas donner aux gens les moyens de se former est un point négatif pour France Télécom.

Le Président rappelle que la Direction a mis en place un centre de formation à Quimper, pour permettre aux personnes de suivre des formations plus spécifiques relativement près de leur lieu de travail.

Par ailleurs, il convient peut-être d'apprendre davantage à changer de métier après plusieurs années de pratique pour se former à un métier pas tout à fait identique mais pas tout à fait nouveau non plus, d'où l'intérêt des formations spécifiques.

De plus, l'AD compte désormais deux centres de formation (Rennes et Lorient) et en ce sens, l'entreprise a beaucoup progressé en accompagnant chaque salarié par rapport à ses besoins. Le rapport de la Commission Formation Professionnelle éclairera le CE sur ce sujet.

Martine GUENEUGUES attire l'attention sur le fait qu'au retour de congés, les salariés de l'AVS n'ont pas le temps de s'approprier les nouvelles applications car ils doivent reprendre leur travail aussitôt. En effet, les offres évoluent constamment.

Le Président suggère de regarder comment cela se passe à l'AD qui rencontre les mêmes difficultés que l'AVS.

Martine GUENEUGUES insiste sur le fait que les salariés réclament cela depuis longtemps.

Le Président indique qu'il évoquera ce sujet dans le cadre du débriefing avec Régis DELIERE.

Par ailleurs, il admet que les offres changent souvent et l'entreprise s'est engagée à en lancer moins souvent. Les solutions sont à trouver au cas par cas en fonction des postes de travail.

Selon Daniel GILLARD, un petit module de mise à niveau ne serait pas difficile à mettre en place. Ceci concerne non seulement les salariés de retour de congés mais aussi ceux qui reprennent le travail après un congé maladie.

Le Président soutient qu'il y va de l'intérêt collectif que les salariés aient les formations et les compétences adaptées à leur poste de travail.

### **Point 3 - Point sur les travaux de la Commission ASC**

Jacques FEREOL informe que le document qu'il a remis en séance comporte également le compte rendu de la réunion de Lanester. Son intervention d'aujourd'hui porte essentiellement sur les éléments consignés à partir de la page 7. Il fait remarquer que la Commission ASC a beaucoup de travail en ce moment.

#### CESU

Ce dossier est à nouveau en vigueur. Jacques FEREOL regrette personnellement de ne pas disposer de la liste des personnes concernées de la part de la DR car cela obligera la Commission à procéder à des appels au coup par coup. La Commission prend note des demandes de CESU et passe les commandes jusqu'au 20 juillet. Ces dernières seront envoyées de façon globale le 21 juillet *via* Chèque Déjeuner.

#### Octroi de 300 heures aux groupes de travail de la Commission

Jacques FEREOL indique que le groupe « ayants-droits » a commencé à travailler. Le document précise que les ayants-droits concernent : « *les enfants jusqu'à 18 ans et fiscalement à charge jusqu'à 20 ans* » la Commission propose d'indiquer : « ... **ou fiscalement à charge jusqu'à 20 ans.** »

Par ailleurs, les règles FT figurant actuellement dans @noo ont été reprises, afin de faciliter la signature d'éventuelles conventions inter CE ultérieurement.

## Linéaires d'hiver

Jacques FEREOL insiste sur le fait que la Commission s'attèle à ce travail en temps et en heure, ce qui n'était pas le cas jusqu'à présent où il y avait toujours un petit décalage. En effet, la Commission a besoin d'avoir l'aval du CE sur ce point dès aujourd'hui, pour être en mesure de poursuivre ses travaux.

Neuf prestations ont été retenues, à raison de quatre fournisseurs différents, ce qui permet d'effectuer des comparaisons en termes de fournisseurs et de produits proposés.

La partie droite du document met en évidence la valorisation du linéaire par rapport au nombre de semaines. Le coût des remontées mécaniques figure parfois à titre indicatif (100 € en moyenne). Il sera possible de faire partir 88 familles.

La page suivante indique le coût moyen par site et le prix du prestataire, sachant qu'en termes d'abondement, la Commission a repris le système des voyages (pourcentages) et non celui des linéaires, pour éviter d'arriver, pour les QF 10, à des tarifs supérieurs à ceux du marché. Ce prix moyen est égal au prix du linéaire complet divisé par le nombre de semaines. Deux séjours sont d'un coût nettement plus élevé que les autres : Orcières 1850 (2 180 €) et Superbagnère (1 778 €). La Commission a toutefois choisi de retenir ce prestataire car il propose une prestation tout compris (logement, pension complète, remontées mécaniques, prêt des skis, cours de ski, garderies etc.).

La dernière page du document présente un coût total estimatif. Il correspond aux prix de la tranche des QF 5 (moyen) multiplié par le nombre de semaines, soit 44 469,70 €.

Pour éviter qu'il n'y ait une trop grosse différence entre les séjours où toutes les prestations sont comprises et les autres, la Commission propose de faire un abondement au QF moyen pour les remontées mécaniques. Pour une famille de quatre, cela ferait donc 45 X 4 X 68. Toutefois, la Commission se propose d'abonder en fonction du nombre de personnes qui font réellement du ski.

La dernière ligne, 51 347 € correspond à l'abondement prévu pour les linéaires d'hiver. Ceci entre tout à fait dans le budget prévisionnel, sachant que la Commission pense prendre 18 linéaires pour l'été prochain et 8 pour l'hiver, l'abondement étant moins élevé en été.

Bernard LE MEHAUTE demande si le tarif de 622 € indiqué pour Superbagnère correspond au coût pour une personne.

Jacques FEREOL explique que cette station pratiquant un tarif adulte et trois différents tarifs enfants, il a effectué un calcul avec deux adultes et un tarif enfants différent à chaque fois. Il a ensuite totalisé ces trois montants qu'il a divisés par trois, pour obtenir un prix moyen de départ pour une famille de quatre personnes.

Le Président demande à Jacques FEREOL s'il a effectué une simulation.

Jacques FEREOL répond qu'il ne sait pas combien de personnes choisiront cette formule.

Thierry LELIEVRE est d'avis qu'il faut d'abord voir comment cela fonctionne pendant une année avant de tirer les leçons éventuellement.

Jacques FEREOL précise que pour son calcul, la Commission s'est basée sur le QF 5, ce qui correspond à peu près à la réalité.

Jean-Luc PIOGER demande comment s'effectue le calcul dans le cas d'une famille de trois enfants.

Jacques FEREOL répond qu'il faudra calculer des prix précis par tranche d'âge des enfants, ce qui sera lourd à présenter.

Il ajoute qu'un tableau détaille les appartements avec le nombre de pièces, le nombre de personnes qu'ils peuvent accueillir et la surface.

D'autre part, il convient de distinguer les semaines modulables (Multi-Horizons) des formules d'abattement (Villages Clubs). La Commission ASC prendra des linéaires auprès de ces deux prestataires, sachant que si avant le 31 octobre elle est certaine que certains linéaires ne seront pas retenus, elle pourra les revendre au fournisseur pour qu'il les propose à d'autres CE. Ceci permet d'avoir une certaine souplesse car le taux de consommation de ces prestations n'est pas connu à ce jour.

Jean-Luc PIOGER pense qu'il est utile d'expliquer en quoi consistent les semaines modulables.

Jacques FEREOL précise que les semaines modulables correspondent aux quatre semaines de vacances scolaires de la zone de la DR Bretagne – du 23/12 au 06/01 et du 10/02 au 26/02 -, sachant qu'ensuite, il y a deux semaines en janvier, mars, avril au choix pour couvrir le maximum de sites. Ceci apporte d'une part une grande souplesse et d'autre part, il est possible de revendre les linéaires qui ne seraient pas retenus.

Nathalie LE HIR demande si les prix augmentent pendant les vacances scolaires.

Jacques FEREOL répond par l'affirmative car il convient de respecter les prix du marché. D'une période à l'autre, les prix peuvent varier du simple au double. Toutefois, les prix indiqués ici sont des prix moyens et il conviendra de les lisser car sur toutes les propositions reçues, aucune semaine n'affiche le même prix. Il y aura donc une saison haute et une saison basse en termes de prix.

Il s'agit maintenant pour la Commission, avec accord du CE, de commencer à appeler les prestataires, pour définir les prix sachant qu'au CE du 20 juillet, il conviendra de valider les prix réels proposés. En effet, les inscriptions devront être finalisées pour le 15 septembre pour que la Commission soit en mesure de quantifier les linéaires qui pourront éventuellement être revendus aux fournisseurs.

Daniel GILLARD ajoute que la Commission ASC cherche avant tout à proposer des vacances sociales. Il ne faut donc pas que les familles obligées de partir pendant les périodes scolaires s'en trouvent pénalisées en termes de prix. C'est la raison pour laquelle les prix ne seront pas multipliés par deux entre la haute et la basse saison.

Jacques FEREOL précise qu'il convient malgré tout de respecter les prix du marché, sachant que lorsque le CE abonde à hauteur de 65 %, c'est déjà relativement important.

Jacques FEREOL attire l'attention sur le fait que la Commission ASC fait un essai cette année ; si par la suite elle s'aperçoit qu'il lui reste des fonds, elle pourra peut-être envisager d'abonder davantage dans l'avenir. Pour cette année, le budget ASC devrait s'établir environ à 1,3 M €.

Jacques FEREOL propose au CE de donner son aval à la Commission ASC sur ce point, sachant qu'elle recalculera tous les prix en fonction des semaines hautes et des semaines basses. Ces propositions seront ensuite adressées aux élus suffisamment longtemps avant le prochain CE de juillet et elles seront également en ligne.

Bernard LE MEHAUTE demande s'il est possible de rembourser les forfaits sur facture.

Jacques FEREOL l'ignore. Il propose qu'avant de partir aux sports d'hiver, les familles demandent l'abondement en fonction du nombre de personnes qui utiliseront les remontées mécaniques. Il rappelle qu'au départ, l'abondement se basait sur les tarifs de location et n'incluait pas les remontées mécaniques. Il attire l'attention sur le fait qu'un abondement de 100 € par utilisateur de remontées mécaniques représente déjà une aide conséquente.

Le Président suggère à Jacques FEREOL de formuler ce qu'il souhaite faire voter par le CE. Jacques FEREOL indique que la Commission a valorisé l'abondement à hauteur de 51 000 € approximativement, y compris les prestations (une aide pour quatre personnes par famille). Ceci reste néanmoins une estimation qui pourra être affinée l'an prochain. Il souhaite donc faire valider par le CE le choix de ces prestations sous cette forme et à ces prix-là. Le 20 juillet, il conviendra de valider les propositions.

Nathalie LE HIR s'interroge sur le choix systématique des Alpes et des Pyrénées pour les sports d'hiver, sachant que les stations y sont les plus chères et qu'il existe d'autres endroits pour faire du ski en France.

Jacques FEREOL répond que les fournisseurs reçus pour l'instant par la Commission n'ont pas proposé de stations ailleurs que dans les Alpes ou les Pyrénées. Elle n'est toutefois pas opposée au fait de choisir des stations ailleurs. D'autre part, d'autres offres pourront peut-être être faites hors période de vacances scolaires.

Daniel GILLARD fait remarquer qu'il n'est pas certain qu'il y ait de la neige à Noël dans les Pyrénées.

Jacques FEREOL propose au CE de se prononcer sur le choix de ces prestations sous cette forme et à ces prix-là.

*Cette proposition est adoptée à l'unanimité.*

### Billetterie

Jacques FEREOL distribue en séance une résolution rédigée par le groupe de travail « billetterie », ainsi que les fiches techniques par produit.

Il ajoute que si un budget est défini pour la billetterie, il ne sera pas systématiquement nécessaire de présenter toutes les prestations, étant donné que leur nombre est amené à croître. Le budget des ASC devra donc être équilibré entre les différentes prestations et avec le temps, la Commission ASC aura un peu de liberté pour proposer telle ou telle action qui ne fera pas l'objet d'une présentation en CE sous peine d'alourdir le processus.

Il s'agit donc aujourd'hui de voter sur un budget « billetterie », auquel sont jointes les fiches techniques des produits.

Jacques FEREOL fait lecture de la résolution suivante :

« *Résolution de la Sous-Commission billetterie au CE du 6 juillet 2006*

*La Sous-Commission, sous couvert de la Commission ASC, propose qu'un budget provisoire soit voté concernant les activités billetterie en attente d'une prise de décision sur le fonctionnement définitif de la billetterie du CE à la rentrée scolaire 2006.*

*Le budget proposé est de 5 % du budget total des ASD, à savoir à peu près 65 000 €. Ce pourcentage est révisable avant la fin de l'année si besoin, lorsque les décisions de fonctionnement seront prises.*

*En attendant pour compléter la proposition de la semaine dernière (Festival de la Saint-Loup 22), la Sous-Commission propose 7 offres de billetterie pour :*

- *Les parcs de loisirs Cobac Parc (35) et la Récré des Trois Curés (29) ;*
- *Le Zoo de la Bourbansais (35) et de Pont-Scorff (56) ;*
- *Le festival « des vaches au gallo » (35) ;*
- *Le cinéma Multiplex « Le Liberté » (29)*
- *Les vedettes de l'Odéon (29) (opération coup de cœur billetterie loisirs).*

*La Commission souhaite préciser qu'il s'agit d'une mise en place progressive de la billetterie. Elle portera une attention particulière à équilibrer les prestations par département et à l'intérieur de chacun d'eux (afin qu'aucun salarié, même présent sur des sites plus petits et isolés, ne soit oublié !). »*

Jacques FEREOL précise que le multiplex de Brest n'a pas d'accord avec Agora.

Daniel GILLARD fait remarquer que de nombreuses villes n'ont pas d'accord sur ce point avec Agora. En effet, la majorité des multiplex sont privés et sortent donc des grands circuits de distribution.

A cet égard, Sylvie HENRY demande à ce que les salariés fassent remonter toutes leurs demandes à la Sous-Commission Billetterie. Elle espère de plus qu'il y aura bientôt une rubrique « suggestion » sur le site du CE.

Selon Dominique LESEIGNEUR, le CE ne devrait pas permettre aux seules salles dites Multiplex de prospérer. Toutes les villes comptent en effet des salles indépendantes (*l'Arvor* à Rennes) et le CE serait tout à fait dans son rôle en facilitant l'accès à ce type de prestations culturelles.

Jacques FEREOL fait remarquer que la billetterie cinéma est normalement gérée au niveau du CCE. Si toutefois le CE parvient à négocier sur ce type de prestations, il pourra peut-être faire en sorte que tout se passe de la même façon en ce qui concerne le cinéma. Par ailleurs, le CE peut tout à fait décider de subventionner davantage des places de cinéma dans des salles telles que *l'Arvor* qui offrent des prestations culturelles pures.

*Cette résolution est adoptée à l'unanimité.*

#### Points divers de la Commission ASC

##### Chèques Vacances

Jacques FEREOL indique que l'ANCV procède à leur édition depuis lundi. Tous les salariés devraient les recevoir sous une dizaine de jours, sachant que les chéquiers arrivent dans des enveloppes tout à fait ordinaires à ne pas confondre avec une publicité.

## Invitations pour le spectacle de Noël et choix du cadeau

Jacques FEREOL informe qu'elles seront expédiées la semaine prochaine. Le fichier de l'outil de gestion des ASC est en cours de finalisation. Chaque site a été prié de valider les heures d'accueil et de spectacle. Toutes les réponses devront impérativement être rendues pour le 10 septembre.

Le Président remercie Jacques FEREOL et la Commission ASC pour le travail réalisé dont il a parfaitement conscience. Il suggère, dans quelque temps, de dresser un bilan pour mettre en exergue les points positifs et négatifs.

Jacques FEREOL fait savoir que la Commission a réfléchi à la possibilité de mettre en ligne un lien destiné aux suggestions. A terme, des fiches de satisfactions et des foires aux questions pourront être accessibles en ligne. Il est par ailleurs prévu de réaliser un bilan de chaque produit, faisant apparaître le consommé, la prévision et la suite à donner.

Thierry LELIEVRE soulève la question des retraités auxquels certaines prestations pourraient d'ores et déjà être proposées.

Jacques FEREOL prend l'exemple du voyage au Canada, pour lequel la Commission ASC avait prévu 45 places. Or, il n'y en aura que 35. Le Bureau a donc proposé d'ouvrir ces prestations aux retraités aux tarifs CE (comme pour un tiers). Jacques FEREOL réfléchira à la question pour le 20 juillet, sachant que le fichier des retraités devrait lui parvenir en fin de semaine prochaine.

Selon Daniel GILLARD, les retraités profitent déjà des prestations au travers du COS, d'AZUREVA et des ASPTT. Le CE doit donc réfléchir à des conditions d'attribution différentes au travers des budgets qui leur seront alloués (5 %) et à la création d'une Sous-Commission « Retraités ».

Le Président demande si cette Sous-Commission comprendrait des retraités.

Daniel GILLARD répond par l'affirmative : Patrick LE GAC en fera bientôt partie.

Jacques FEREOL propose que la Sous-Commission ainsi créée rencontre plusieurs associations de retraités (ANR qui représente 35 % des retraités de Bretagne).

Le Président voit là l'occasion de leur proposer de se fédérer.

Jacques FEREOL répond que ceci sera préconisé dans le cas de nombreuses associations. Par ailleurs, il pense également inviter une ou deux assistantes sociales qui connaissent bien les droits de chacun dans ce domaine, ce qui n'est pas le cas des élus du CE.

Daniel GILLARD suggère, pour toutes les prestations qui seront proposées, d'ajouter systématiquement une case « Retraités ».

Le Président demande sur quelle base les retraités relèvent du CE de la DR Bretagne.

Jacques FEREOL explique que tout retraité sera rattaché au CE régional en fonction de l'adresse de son domicile. C'est la raison pour laquelle il a été prévu que chaque CE reverse au CCE 5 % de son budget pour les retraités et que le CCE reverse au CE au *pro rata* du nombre de retraités présents sur le territoire géographique.

Le Président met en garde contre le fait que certains retraités demandent à bénéficier des prestations de plusieurs CE à la fois.

Bernard LE MEHAUTE met l'accent sur le fait que les retraités doivent être inscrits auprès du CCE. Ce dernier doit normalement transmettre le fichier ainsi constitué à France Télécom pour que celui-ci procède à un recouplement avec son propre fichier, ce qui a dû être fait en mars. Le CE attend toujours le fichier validé par France Télécom.

Sylvie HENRY demande si la carte professionnelle sera amenée à changer bientôt.

*Le Président fait circuler sa propre carte professionnelle pour information.*

Sylvie LE NIR répond avoir demandé à la Communication de lui en fournir un modèle. Elle n'a pas eu de réponse.

Sylvie HENRY aimerait savoir si la fabrication de cette carte est sous-traitée.

Le Président croit savoir qu'elle est sous-traitée à Paris.

Sylvie HENRY pense qu'il serait judicieux que les élus de la Commission ASC en possèdent un modèle pour pouvoir démarcher les commerçants et prestataires de services et obtenir des réductions.

Le Président prend note de cette demande.

#### **Point 4 - Rapprochement de l'activité ADV/DATA à l'AEOA**

Le Président rappelle le contexte de ce dossier. Les offres de France Télécom dans le marché entreprises ont fortement évolué, ce dernier ayant commencé par vendre des tuyaux, pour arriver aujourd'hui à vendre des tuyaux assortis d'intelligence, éventuellement de supervision, de bout en bout et de la GTR etc. Les commandes se sont donc complexifiées dans le domaine des datas et leur implantation sur les différents services résulte plutôt de l'histoire des offres que d'une réelle réflexion, sachant que ces offres deviennent structurantes dans le catalogue.

On distinguait ainsi :

- le pôle de Bordeaux, qui oeuvrait sur des offres multiservices ;
- le pôle de Rennes, qui oeuvrait sur des offres data simples ;
- les sites de Paris et Bordeaux qui oeuvraient sur les offres sur mesure complexes et Light, Rennes ayant également des offres Light.

Tout ceci était quelque peu compliqué, certains salariés de Rennes dépendant de plus d'AE parisiennes, d'autres de Transpac. Il n'était pas possible, aussitôt après la fusion Transpac/SCE, d'intervenir sur ce dossier. Il a donc été décidé de le faire six mois après la fusion en conservant des sites cibles (Bordeaux, Rennes et Paris), qui oeuvreraient sur des zones géographiques (Agences Entreprises Ouest Atlantique, Normandie-Centre, Grand Est et Nord de France) et sur des offres et des périmètres identiques. Il s'agit donc de prendre en charge les offres OSM, les mises en service sur les offres Equant, X 25 et Oléane et de rendre ces périmètres homogènes en faisant en sorte que Bordeaux, qui en a les compétences, conserve les offres de types X 25-X 400, sachant que ces offres sont soit vieillissantes, soit de faible quantité sur le marché E. Il ne se justifiait donc pas de les mettre sur les trois sites.

Dominique LESEIGNEUR demande quelle est la signification de OSM.

Le Président répond que OSM signifie Offres Sur Mesure.

Une fois cette décision formalisée, les personnes n'étant pas en nombre suffisant sur le site de Rennes, il a été décidé de recruter 1 manager et 5 nouveaux assistants, pour arriver à 14 personnes. Il convenait d'abord de valider les compétences des personnes présentes et ensuite de traiter la logistique sur le site de Cesson-Sévigné en termes de locaux et d'informatique.

Les activités principales de l'ADV Data consistent à :

Piloter la livraison en :

- participant à la RLP ;
- prenant en charge les commandes/contrats client ;
- enregistrant les commandes client ;
- assurant la mise en production et le suivi de projet ;
- étant l'interface client pour la partie gestion commerciale ;
- participant aux réunions de suivi de production ;
- garantissant la mise en facturation.

Assurer la vie du contrat en :

- contribuant à la gestion d'un portefeuille client ;
- accompagnant le client dans les aspects administratifs et financiers ;
- participant au traitement des réclamations client.

Ce projet vise donc à structurer une activité égrenée et mal calibrée, sur trois sites (Bordeaux, Rennes, Paris), en regroupant des compétences existantes et en procédant à des recrutements *ad hoc* pour compléter cette activité.

Dominique LESEIGNEUR suppose que le métier d'assistant n'est pas spécifiquement féminin.

Le Président le confirme.

Dominique LESEIGNEUR demande le niveau de classification des postes concernés.

Le Président précise qu'il s'agit de poste de bandes C ou D.

Jacques FEREOLE croit savoir que jusqu'à présent, ces postes étaient occupés par des personnes de Transpac.

Le Président explique que ces salariés étaient déjà à Transpac et à Paris. A la création des AE, les équipes devant principalement traiter pour Paris ont été rattachées à l'AD de Paris ; ensuite, une part rattachée à Transpac est devenue « DGC Grands Comptes ». L'équipe était donc partagée entre deux entités différentes : l'AE Paris et la DGC Banque Assurance de Rennes. Lorsqu'il a été décidé de rendre cohérents les groupes de traitement sur les trois zones précédemment citées, il a été convenu de les affecter dans la ville concernée par le site.

Jacques FEREOLE aimerait savoir si le fait de venir à l'AE changera la situation géographique de ces postes ou s'ils resteront sur le site Transpac de Cesson-Sévigné.

Le Président pense qu'*a priori*, ces personnes resteront à Cesson-Sévigné pour des raisons d'environnement de compétences.

Alphonse QUIDU demande si ce dossier fait l'objet d'une présentation en CCE.

Le Président répond qu'il a été présenté dans le cadre de la réorganisation de Transpac l'an dernier. Par ailleurs, ce dossier est présenté dans chacun des CE concernés (Rennes, Paris, Bordeaux) pour la mise en œuvre du projet.

Alphonse QUIDU croit comprendre que ce projet porte bien sur la réorganisation des offres Transpac. D'autre part, il ne comprend pas pourquoi l'offre Oléane VPN de Crimée, qui est en cours de disparition, n'a pas été évoquée au CE de la DR Bretagne. En effet, certaines personnes sont déjà parties et il a été annoncé à d'autres qu'elles allaient perdre leur travail. De plus, des postes leur ont été proposés dans le cadre du rattachement de l'activité ADV data à l'AEOA.

Le Président réfute cette analyse : les choses ne se sont pas passées exactement comme cela.

De plus, ce dossier n'est pas nouveau ; il a été construit dans le cadre de la réorganisation des activités liée à la fin de Transpac et de l'approfondissement de ce qu'il convenait de faire dans les plateaux potentiels.

L'activité Oléane VPN, qui est liée à la construction technique des liaisons, devra être étudiée dans le cadre d'un autre dossier. Il n'y a pas de lien entre les deux dossiers : l'un concerne l'UIC et l'autre l'AE.

Alphonse QUIDU maintient que suite à la disparition de l'offre Oléane VPN, les salariés de Crimée en perte d'emploi auxquels des postes ont été proposés sur le bassin d'emplois seront réaffectés sur l'offre OSM ou SM.

Le Président convient que les offres connaissent des évolutions, conformément à la vie de l'entreprise. Il admet que s'il y a des candidats potentiels, leur départ sera regardé avec bienveillance. Personne ne sera toutefois obligé de candidater.

Alphonse QUIDU conçoit que la vie des produits évolue. Cependant, il a été demandé aux salariés qui travaillent aujourd'hui sur les OSM Light de repostuler sur leur poste actuel, sachant que ceci entraînera sans doute une modification de leur fiche de poste. De même, certains salariés de Bordeaux sont également inquiets et s'interrogent sur les activités qui leur seront confiées demain.

Le Président explique qu'il n'est pas demandé à ces personnes de repostuler sur leur poste : il est précisé que l'équipe actuelle de Rennes est confirmée ; il s'agit en outre de valider les compétences et de définir les plans de formation pour les salariés pour lesquels il existerait un écart entre le poste actuellement occupé et le nouveau.

Alphonse QUIDU confirme qu'il a bien été demandé aux personnes de repostuler sur leur propre poste.

Le Président explique que l'intérêt de l'entreprise réside dans le fait d'inclure dans le projet ces personnes qui connaissent bien l'activité et que leurs compétences soient validées, quitte à prévoir des formations en cas d'écart de compétences. Il insiste sur le fait que ce dossier est différent du dossier TSC7.

Daniel GILLARD suppose que France Télécom ne fait pas encore de Banque Assurances dans le cadre de la réorganisation France. Les 3 assistantes évoquées sont donc bien celles qui sont chargées des relations avec les banques et les assurances.

Le Président indique que ces personnes étaient historiquement présentes au sein de l'agence Banque Assurances. Il rappelle que France Télécom compte 4 agences grands comptes : Industrie, Banque Assurances, Administration et Tourisme. Ces dernières ont leur siège à Paris et appartiennent à l'ex-DGC (Direction des Grands Comptes) devenue SCE (Services Clients Entreprises) et même aujourd'hui OBS (Orange Business Services) et ont été intégrées au 1<sup>er</sup> janvier dernier. Ces salariés ex-Transpac ont donc été affectés dans l'activité Grands Comptes Banque Assurances qui est un service de SCE. Ils sont donc restés sous la même responsabilité. Ces personnes relevant de l'Agence Banque Assurances traitaient des contrats qui dépassaient le périmètre de cette dernière. Il a ensuite été décidé de regrouper ces personnes sous un même management local à Rennes, rattaché à l'Agence Bretagne, afin de ne pas perdre de compétences.

Alphonse QUIDU demande si le plan de formation proposé en fonction de l'ancienne fiche de poste et de la fiche de poste future sera présenté en CE.

Selon le Président, comme le plan de formation concernera 13 personnes, il semble intéressant de l'étudier au sein de l'unité. En revanche, sa présentation en CE ne lui paraît pas justifiée. Il rappelle que la DR Bretagne compte 4 500 salariés. Le Président conseille à Alphonse QUIDU de remonter cette question à la réunion des DS de l'unité cet après-midi, ce plan de formation devant être suivi au niveau de l'AE. Le CE ne peut pas tout suivre en détail.

Alphonse QUIDU demande la signification de la phrase : « *Traiter la logistique du site de Cesson Sévigné, les locaux et l'informatique.* »

Le Président répond qu'il s'agira d'être à même d'accueillir sur le site l'équipe qui passera de 8 à 14 personnes.

Alphonse QUIDU suppose que ces salariés devront déménager de leurs bureaux actuels.

Le Président l'ignore. Ce type de question pourra être posé cet après-midi en réunion de DS. En ce qui concerne l'avancement de ce projet, il s'en remet au dialogue social interne à l'unité.

*La séance est suspendue de 12 heures 26 à 12 heures 42.*

## **Point 5 - Avis du CE sur le nouveau dispositif d'astreinte à l'UIC et à l'URR**

Bernard LE MEHAUTE donne lecture de la résolution du CE DR Bretagne sur le dispositif d'astreinte à l'UICB et l'URRB :

*« Malgré les quelques avancées résultant des travaux des CHSCT des URRB et de l'UICB sur les durées maximales du temps de travail, le CE de la DR Bretagne considérant :*

- 1) que le nouveau régime d'astreinte est mis en place de manière unilatérale par FT contre l'avis unanime des organisations syndicales,*
- 2) que le dossier astreinte a été passé en force au CCE qui n'a pas pu recueillir les informations et n'a pas disposé du temps nécessaire pour émettre un avis motivé,*
- 3) que le volume (360 € par mois) et le mode de compensation (50% payé, 50% rendu) sont en recul par rapport aux compensations antérieures,*
- 4) que les heures d'intervention en astreinte ne sont pas prises en compte dès la 1<sup>ère</sup> heure mais seulement à partir de la 9<sup>ème</sup> heure la 1<sup>ère</sup> semaine et de la 6<sup>ème</sup> heure*

*la 2<sup>ème</sup> semaine, ce qui pénalise fortement les agents qui interviennent souvent en astreinte,*

- 5) que le regroupement des secteurs géographiques qui étend les zones d'intervention des techniciens à l'UICB constitue une dégradation des conditions de travail et génère une augmentation des risques routiers mais également des risques liés à l'intervention du fait de la méconnaissance des réseaux,*
- 6) que le manque d'effectifs pénalise fortement l'organisation de l'astreinte, notamment à Quimper,*
- 7) que les problèmes de relation entre la supervision de l'URS et les techniciens d'intervention en HNO ne sont pas entièrement pris en compte notamment sur les ré appels d'intervention de nuit ou sur la permanence statistique,*

*Et tenant compte de l'avis négatif des CHSCT*

*émet un avis négatif sur les nouveaux dispositifs d'astreinte prévus à l'URRB et à l'UICB.*

*Le CE met en garde la direction sur les problèmes de sécurité résultant des interventions isolées en Heures Non Ouvrables.*

*Le CE demande le maintien d'une perspective de négociation avant la mise en oeuvre du projet. »*

Le Président communique quelques éléments statistiques qu'il a obtenus concernant les techniciens dans les Hauts-de-Seine entre l'ancien régime et le nouveau. Les montants étaient les suivants : pour l'ancien régime 2 170, nouveau régime 2 520. L'ancien forfait se situait autour de 310 et le nouveau autour de 360. La détermination du nouveau montant forfaitaire s'est appuyée sur l'expérience de pratiques. De plus, vis-à-vis du dispositif national présenté en CCE, une souplesse d'appréciation sur le 50/50 a été introduite. Le regroupement vise à avoir une zone qui permet de porter l'astreinte sur un nombre suffisamment important de techniciens.

Le Président renouvelle solennellement sa proposition d'équiper les véhicules de GPS. Quant au fait d'avoir une bonne organisation avec le PSR, il précise qu'il a rencontré le responsable cette semaine et qu'il a évoqué ce point avec lui. Il est important que les relations entre l'astreinte, le PSR et le PEU soient clairement identifiées et que les procédures soient revues ou améliorées à cette occasion. Enfin, il estime qu'aucun système n'est parfait tant qu'il n'a pas été testé. Il confirme son engagement de voir une commission de suivi présidée par Alain BERNARDEAU se mettre en place, à charge pour les élus syndicaux d'en fixer les modalités. Elle ferait ensuite l'objet d'une mise au point au bout de quelques mois pour voir de quelle manière les questions soulevées peuvent être améliorées.

Avant de passer au vote, le Président souhaite que soit rendu un avis sur sa proposition d'équipement de GPS et de constitution d'une commission de suivi.

Guy JOURDEN indique qu'il souhaiterait plutôt un renforcement de techniciens sur les sites. Il se demande si les agents seront assez nombreux pour Quimper et Lorient.

Le Président rappelle que des recrutements ont déjà été effectués dans le cadre du SBPO avec quelques personnes qui vont aller à l'UIC. Il demande à Guy JOURDEN de ne pas faire une fixation à ce sujet, ajoutant que si l'astreinte ne fonctionne pas, les découpages pourront peut-être revus. Mais l'astreinte ne peut pas être partagée par un trop grand nombre de personnes,

Guy JOURDEN demande comment s'intégreront les équipes locales de l'URR dans la future UEI.

Le projet se fera forcément en deux temps, précise le Président. Le premier consistera en la création de l'UI telle qu'elle a été présentée, puis une nouvelle consultation des instances interviendra s'il y a des évolutions.

Guy JOURDEN note un problème de fond dans l'astreinte avec le nouveau dispositif, il note que c'est celui qui va sortir le plus qui sera le plus pénalisé.

Le Président redit que le dispositif est basé sur des statistiques et la commission de suivi pourra faire les aménagements nécessaires selon les constatations qui seront faites sur les différentes zones. Tout ne peut pas être prévu à l'avance. Le Président demande à nouveau si les membres du CE sont favorables à la constitution d'une commission de suivi.

Guy JOURDEN fait savoir qu'une participation du CHSCT est souhaitée.

Le Président suggère que les deux CHSCT des deux unités créent une commission. Il note que les membres du CE approuvent cette proposition.

Thierry LELIEVRE demande que soit précisée la date de mise en œuvre du dispositif.

Le Président propose une mise en œuvre à la rentrée, après avoir défini tous les éléments durant la période d'été. Il peut mettre en préalable que les GPS soient arrivés avant le démarrage du dispositif qui pourra intervenir soit le 1<sup>er</sup> septembre, le 15 septembre ou le 1<sup>er</sup> octobre. Le Président s'engage à lancer rapidement le bon de commande des GPS.

Il propose de passer au vote de l'avis.

*L'avis négatif est adopté à l'unanimité.*

*La séance est suspendue de 12 heures 53 à 14 heures 09.*

## **Point 6 – Avis du CE sur l'évolution de l'organisation des magasins UIC-URR (projet TSC7)**

Le Président indique qu'Alain BRECHOT, chef de projet DR TSC7, présente ce dossier. Il rappelle que le projet vise à organiser la chaîne logistique dans la DR Bretagne, issu de plusieurs vagues nationales. Suite aux questions posées à ce sujet, un document de 7 pages a été adressé aux membres du CE pour résumer les réponses. Alain BRECHOT est en charge de ce dossier dans sa phase de réflexion, puis avec le soutien du national, il soutiendra sa mise en œuvre. Le Président ajoute que le travail s'effectuera site par site avec chaque sous-commission, suivi d'un pilotage global du projet placé sous la responsabilité d'Alain et des équipes nationales. L'avis sollicité aujourd'hui est motivé par le démarrage site par site du processus du déploiement.

Alain BRECHOT précise que la première partie constituera une phase de communication à toutes les équipes, avec en parallèle la création d'une sous-commission locale pour chaque site. La réalisation s'effectuera plus ou moins aisément en fonction de la configuration des sites et de la présence ou non de certaines personnes sur les sites. Dès le début, commencera une phase de recrutement de personnel qui peut prendre un certain temps comme chacun le sait. Le rôle de la sous-commission locale se situe dans le cadre d'un CHSCT pour l'aménagement d'un site et d'un magasin.

Alphonse QUIDU fait observer que c'est un groupe de travail issu du CHSCT qui est en charge de faire l'étude site par site. Il a cru comprendre que la composition de la commission visait à une autogestion du dossier entre un groupe de travail d'un site et d'un élu du CE, mais il ne l'imaginait pas de cette façon.

Alain BRECHOT précise qu'il ne s'agit pas d'un élu du CE mais d'un membre du CHSCT.

Le Président ajoute que le travail se fait sous pilotage du chef de projet, sous visibilité des deux CHSCT avec le principe retenu de sous-commissions qui permet de démultiplier le travail. Par contre, la mise en œuvre des recommandations des commissions se fera en plénière CHSCT sous la responsabilité du chef de projet. La démarche n'est pas improvisée et les élus du CHSCT l'ont approuvée.

La question de l'avenir des collègues travaillant actuellement dans les magasins se pose, fait remarquer Dominique LESEIGNEUR. Les élus seraient choqués d'une obligation qui serait faite aux collègues à postuler pour occuper un poste dans l'activité magasins. Il demande un éclairage à ce sujet.

Le Président précise qu'il s'agit de la question n°5 et la réponse a été apportée. Il confirme que le process a été décidé au niveau national. Il a été considéré que même s'il y a aujourd'hui la fonction de magasinier, le nouveau métier présente une évolution. Les personnes peuvent postuler si elles ont les compétences, par contre la procédure d'appel à candidature a été retenue. La régulation se fera dans le cadre du projet, la grande majorité des magasiniers est capable de tenir ce poste mais une petite minorité ne l'est pas.

Alphonse QUIDU en déduit qu'une partie des collègues seront réorientés automatiquement.

Le Président fait observer que cette fonction n'était pas souvent en visibilité vis-à-vis des responsables et qu'il s'agit souvent de personnes en difficultés.

Où seront dirigées ces personnes qui ne sont plus compétentes de métier en métier ? demande Alphonse QUIDU.

Le Président indique qu'il est fait en sorte que les acteurs de la filière soient reconnus comme tels à l'extérieur et le travail avec l'AFPA est important. Pour ceux qui sont très éloignés des compétences, il faudra trouver des postes mieux appropriés. Il a déjà été indiqué qu'il n'y avait pas de magasiniers en reconnaissance COTOREP. Chacun sait néanmoins que tous les magasiniers ne sont pas en capacité de rejoindre les postes en question.

Thierry LELIEVRE demande un travailleur n'est considéré comme handicapé qu'une fois reconnu par la COTOREP.

Théoriquement oui, répond le Président.

Mario PETRICOLA ajoute que cette reconnaissance par la COTOREP doit être demandée. Par ailleurs, la commission C3R est en charge de l'examen de dossiers pour les personnes qui ont des difficultés particulières de handicap. Un travailleur est reconnu handicapé par la COTOREP pour une durée de cinq ans, il faut ensuite renouveler la demande.

Thierry LELIEVRE cite le cas d'une personne hémiplegique qui travaille actuellement en magasin, ne souhaite pas être reconnue handicapée par la COTOREP mais être considérée comme un travailleur normal.

Cette question est très juste, fait observer Mario PETRICOLA. Des dispositions législatives réglementaires existent mais certaines personnes ne souhaitent pas être reconnues handicapées par la COTOREP. La situation peut alors être examinée localement, la commission C3R peut statuer à l'initiative de l'Entreprise.

Le Président rappelle que cette question a été plusieurs fois évoquée en CE. Il préconise tout de même d'essayer de convaincre les personnes de demander une reconnaissance COTOREP, dans leur intérêt. Dans une entreprise privée historique, un cas comme celui-ci ne doit pas exister. Ici il y a la commission C3R avec aucune obligation en la matière dans le cadre du code du travail. Le cas cité par Thierry LELIEVRE sera étudié.

Thierry LELIEVRE précise que tout dépend de la définition du poste. C'est la raison pour laquelle une liste nominative des postes a été demandée.

Le Président répond que les pilotes de flux et les pilotes de livraison ont été précisés.

Mais l'implantation n'a pas été précisée, note Thierry LELIEVRE.

Alain BRECHOT indique que les magasiniers seront implantés clairement sur les sites et les pilotes de flux seront regroupés sur un autre site sans rapport avec le magasin. A priori, ils devraient se situer à Rennes.

Le Président s'engage à étudier le cas de la personne citée par Thierry LELIEVRE.

Thierry LELIEVRE se fait l'écho de l'inquiétude de cette personne qui n'a jamais reçu la formation GEM. La situation actuelle est un peu confuse.

Daniel GILLARD fait observer que jusqu'à preuve du contraire, les collègues assuraient jusqu'alors leur activité professionnelle. La personne handicapée donnait satisfaction dans son métier et le métier futur ne sera pas fondamentalement différent, même s'il comporte des missions complémentaires. Il n'y a aucune raison pour bousculer les collègues dans leurs habitudes, d'autant que ce serait la première fois que dans une Entreprise France Télécom, il faille postuler sur un emploi que l'on occupe déjà.

Ce n'est pas vraiment nouveau, répond le Président. La fiche de poste et les formations ont été présentées. Il y a un écart entre le poste occupé aujourd'hui dans une organisation très structurée et l'emploi occupé demain dans un process bien cadré. Le Président souhaite que les personnes suivent leur activité en postulant, que les formations se mettent en place, qu'il y ait une reconnaissance extérieure de leurs compétences via l'AFPA. Il faut convenir que certaines personnes auront beaucoup de difficultés et que le management devra les apprécier. Le Président ne se dit pas convaincu que toutes les personnes actuellement sous label « magasinier » soient vraiment capables de faire le travail.

Daniel GILLARD pense que ce nouveau métier de magasinier valorisé peut représenter une chance pour certains des collègues et les motiver. Mais les mettre en difficultés d'emblée sur le poste proposé n'est sans doute pas la solution. Par contre, leur apporter une formation et des éléments complémentaires pour exercer le métier est tout à fait positif.

Le Président rejoint cette idée mais sous un abord différent. Malheureusement, une petite minorité se trouve dans la situation de ne pas pouvoir posséder toutes les connaissances.

Dominique LESEIGNEUR dit parfaitement comprendre l'utilité pratique voire le progrès apporté par cette nouvelle organisation des magasins. Toutefois, il ne voit pas pourquoi elle s'assortirait d'une mise à l'écart d'une petite minorité de collègues. Il n'y a aucune raison de les rejeter du service avant d'avoir apporté la démonstration qu'ils ont bien leur place. Cette

conséquence est jugée inéluctable par la direction mais pas par les délégués syndicaux. Une organisation plus rationnelle et plus fonctionnelle peut tout à fait se justifier sans pour autant ipso facto rejeter sur le bas-côté une série de collègues du service.

Le Président rétorque qu'il n'a pas employé ces mots-là.

Mais ils ont été interprétés comme tels, réplique Dominique LESEIGNEUR.

Le Président dit préférer l'honnêteté et ne pas raconter des histoires, même s'il comprend que les avis peuvent être différents. De toute manière, il sera impératif de regarder si certaines personnes peuvent véritablement suivre l'activité, et si la conviction est faite que ce sera impossible, le risque ne sera pas pris.

Joël BARBU pense que ce dossier est bien présenté même si un problème subsiste sur certaines personnes. Peut-être la Médecine préventive pourrait-elle être associée car les personnes souffrent de handicap à des degrés divers.

Alain BRECHOT n'y voit aucun inconvénient puisqu'il s'agit de l'adaptation de postes. Un médecin du travail peut tout à fait déterminer si la personne est en capacité de tenir son poste. Dans l'organisation, il faut bien tenir compte de la compétence des personnes.

Thierry LELIEVRE ajoute que le problème concerne les personnes à qui il est demandé de postuler sur leur propre poste. Certaines personnes seront forcément exclues et Thierry LELIEVRE estime que ce n'est pas correct. La Médecine du travail peut en effet être associée. Il s'insurge contre le fait d'exclure des gens de cette manière.

Le Président souligne que le mot « exclusion » a été prononcé par les délégués syndicaux eux-mêmes. Il comprend tout à fait que certains salariés puissent s'inquiéter mais il réaffirme qu'aucun risque ne sera pris vis-à-vis de cas très particuliers.

Daniel GILLARD rappelle que les collègues des magasins sont régulièrement vus par les médecins du travail et sont déclarés aptes à leur poste.

Encore une fois, le Président dit préférer jouer l'honnêteté. La Médecine du travail peut tout à fait intervenir mais il faut bien admettre que certaines personnes n'auront pas toutes les compétences et pour lesquelles il conviendra de trouver un poste différent.

Dominique LESEIGNEUR retient que ce sujet ne concerne qu'une toute petite fraction des équipes et que cela ne nécessite pas un dispositif de postulat sur les emplois. La manière de faire peut être toute différente sans remettre en cause le projet dans sa globalité. De plus, ce dispositif de pré candidature risque de priver le service de personnes adaptées qui verront en quelque sorte une humiliation dans le fait qu'elles soient déclarées aptes à faire un travail qu'elles accomplissent déjà. Tous les postes évoluent en ce moment dans l'Entreprise et pour autant, il n'est pas demandé à chaque fois aux salariés qu'ils apportent la démonstration de leur aptitude à rester dans le poste. Il y a là une procédure d'exception qui est choquante et qui, de l'avis des élus syndicaux, ne s'impose pas du tout. Il peut tout à fait y avoir une multitude de discussions techniques ensuite sur l'adaptation au poste, le listage de tâches, etc. mais sans procéder à ce chambardement qui n'est pas nécessaire vis-à-vis du projet lui-même. De plus, la direction prend le risque de transformer cette entreprise en une poudrière car les autres services pourraient aussi être choqués par cette décision.

Le process a été défini au niveau national, rappelle le Président, et maintenant la mise en œuvre est locale. Il prendra les précautions d'usage déjà mentionnées dans le document écrit.

Alphonse QUIDU demande à connaître les codes fonctions qui vont avec les fiches de postes.

Le Président ne sait pas.

Alphonse QUIDU se dit un peu inquiet. Il y a une hiérarchie dans les postes entre les magasiniers et les pilotes de flux, cependant il a l'impression dans l'intitulé de la fiche de poste que le magasinier a plus de responsabilité que le pilote de flux. Il pensait que le magasinier était plutôt un exécutant qui organise, gère, maîtrise, archive. Ce n'est plus tout à fait un exécutant mais presque un décideur. Dans les magasins aujourd'hui, les agents ont le niveau 1-3 : est-il prévu avec une telle quantité de responsabilités de les faire passer tout de suite en 2-2 ? Il faudrait une hiérarchie plus grande sur le niveau de responsabilité de chacun.

Alain BRECHOT précise que le magasinier doit garantir l'exactitude des données de stock, c'est-à-dire que physiquement il sort du matériel et fait un bon de sortie.

Qu'il réalise le bon de sortie ou le bon d'entrée, note Alphonse QUIDU, le magasinier réalise, cela signifie qu'il garantit aussi la base de données qu'il y a derrière. Alphonse QUIDU ajoute qu'il a regardé depuis quelques années les fiches de poste et parmi les tâches à accomplir, il y avait un pourcentage défini alors que là il n'y en a pas. Il ne sait pas à quel niveau d'organisation ni à quel niveau d'autonomie doit se situer le magasinier qui est *a priori* un exécutant.

Le Président rappelle que des parcours qualifiants sont prévus.

Alphonse QUIDU craint que les personnes dans le poste aujourd'hui puissent ne pas être retenues.

Le Président précise que le niveau de qualification ne sera pas le critère retenu. Par ailleurs, la fiche de poste décrit effectivement les tâches à accomplir.

Alphonse QUIDU a noté une grande différence entre les mêmes postes occupés par les mêmes agents depuis que les fiches de postes ont été créées, et qu'il n'y a pas d'évolution majeure sur les feuilles de paye des agents en question.

Pour en revenir à la garantie exactitude, Alain BRECHOT fait observer que parfois les magasiniers sortent du matériel, ne font pas les bons de sortie et que le suivi du matériel n'est pas fait.

Alphonse QUIDU en conclut qu'aujourd'hui derrière un exécutant, il n'y a pas de hiérarchie. Or, c'est la hiérarchie qui doit vérifier que le travail est fait et de manière correcte, du moins c'est ainsi que fonctionnent les agents d'Etat encore comme cela. Aujourd'hui, l'organisation du service fait que l'agent de base (le magasinier) sera dirigé côté activité par le pilote de flux, et du côté hiérarchique des ressources humaines et du droit du travail par un encadrant responsable de l'équipe du local. Mais dans ce cas, ce dernier ne va pas contrôler si l'agent du magasin a bien suivi les ordres.

Le Président indique qu'en faisant l'inventaire, les écarts éventuels pourront être constatés.

A un moment donné, souligne Alphonse QUIDU, la personne qui garantit l'exactitude des données est bien l'encadrant et non l'agent de base.

A ce stade du débat, le Président estime que la situation est paradoxale. De temps en temps, les agents n'auraient pas assez d'autonomie et à d'autres moments, le chef doit faire des contrôles !

Alphonse QUIDU veut simplement savoir quelle sera la traduction en termes de salaire du niveau d'autonomie des personnes.

Le Président répond que les agents pourront avoir des parcours qualifiants pour accéder au niveau supérieur.

Thierry LELIEVRE demande pour quelles raisons les pilotes de flux devraient être regroupés à Rennes.

Le Président précise qu'il n'y a pas de site majeur et qu'il faut bien mettre une équipe en place pour suppléer aux problèmes de congés, de permanences. Il s'agit simplement d'organiser le travail.

Thierry LELIEVRE demande pourquoi ne pas faire pour les pilotes de flux comme cela s'est fait pour le PEU.

Le Président pense qu'il ne s'agit pas de gérer les cas particuliers.

Pour en revenir à la reconnaissance des compétences, Thierry LELIEVRE indique que des collègues n'ont pas postulé, simplement par fierté. Il ne trouve pas cela normal parce que ces agents estiment qu'il n'y a pas de reconnaissance du travail qu'ils accomplissent depuis plusieurs années.

Le Président se dit disposé à expliquer à ces agents qu'il n'est nullement question de fierté là-dedans.

Thierry LELIEVRE ajoute que ce serait une bonne chose, parce que les collègues n'ont pas la même perception.

Il ne s'agit pas d'en faire un sujet polémique, note le Président, la plupart des salariés pourront suivre leur activité, postuler et bénéficier de l'ensemble des formations mais encore une fois, un certain nombre ne pourront pas.

Alphonse QUIDU pense que c'est là un nouveau mode de gestion, c'est-à-dire que tous les quatre matins, on peut restructurer un service, changer une fonction. Cette méthode pourra être employée dans tous les services et à tous les grades, et à chaque fois la médecine de prévention ne se penchera pas sur le dossier puisqu'il ne s'agira pas de cas particuliers. Demain, les nouvelles règles de gestion pourront concerner les cadres ou n'importe qui dans l'Entreprise. Cela est-il acceptable ? La solution finale ne risque-t-elle pas d'être la mise à l'écart pour les salariés qui ne sont plus viables ? Sont-ils encore aptes ou non dans l'Entreprise France Télécom ? Alphonse QUIDU pense qu'à France Télécom, il est toujours possible de faire quelque chose pour des salariés qui ont une ancienneté de vingt ou trente ans. L'adaptation au poste de travail peut se continuer dans les magasins aujourd'hui avec une charge de travail à répartir ensuite, mais il n'y a pas de raison d'inventer un système d'exclusion systématique par l'obligation de postuler.

Le Président constate que la discussion « tourne en rond ».

Dominique LESEIGNEUR fait observer qu'il n'est pas question de laisser passer l'instauration de cette méthode nouvelle qui pourrait ensuite être utilisée dans d'autres circonstances et d'autres services. Il est déjà arrivé que des agents repostulent sur leur propre poste, mais à la différence que l'Entreprise, par une sorte de pacte moral, s'engageait à ce que tous les agents effectuant cette démarche seraient pris *ipso facto* dans la nouvelle organisation. Cette fois-ci, il est clairement annoncé que tout le monde n'aura pas sa place et la crainte majeure est de voir cette démarche s'étendre à d'autres services ou dans d'autres types de dossiers. Avant de rendre un avis, il faut être en possession de l'état détaillé et complet de la situation avec les noms des collègues concernés. Tout le monde n'a pas le même niveau de compétences techniques sauf dans les rêves de certains technocrates. La nouvelle organisation, comme d'autres, est bien structurée avec des fiches de postes, mais dans les interstices peuvent se trouver des agents qui occupent des positions intermédiaires pour diverses raisons. Alors pourquoi procéder différemment sur ce dossier-là ?

Le Président s'est déjà exprimé, il pense qu'il n'y a pas de méthode absolue pour avancer. Sur ce dossier-là qui est démultiplié dans l'ensemble des CE, après passage en CCE suivant une méthode nationale, c'est le process qui a été choisi autour duquel il a mis les précautions et les garanties nécessaires. Les remarques et témoignages des élus syndicaux entendus par lui-même et le chef de projet amèneront une vigilance accrue sur la mise en œuvre. Une nouvelle fois, le Président insiste sur l'honnêteté dont il fait preuve dans la présentation du dossier tel qu'il est.

Daniel GILLARD constate que l'activité des collègues ne sera pas fondamentalement différente de ce qu'elle est aujourd'hui, mais s'il est vrai qu'il y a des cas particuliers, ont-ils été identifiés ?

Ils le seront dans la mise en œuvre, répond le Président.

Daniel GILLARD ajoute que la démarche de faire postuler les collègues sur leurs postes n'est pas normale.

Le Président estime que chacun a le droit d'avoir sa position, elle a été clairement exprimée ici.

Alain BRECHOT pense que dire que l'activité n'est pas fondamentalement différente n'est pas vraiment exact. Qui fait les bons d'entrée, les bons de sortie, les inventaires réguliers dans les magasins ? Il aimerait le savoir... La démarche TSC7 se situe bien là et Alain BRECHOT n'est pas certain que le métier de « magasinier » se situe bien dans ce cadre.

Alphonse QUIDU connaît le travail dans les magasins depuis quelques années, le métier n'est pas nouveau sauf qu'aujourd'hui la direction présente un projet bien ficelé avec un joli nom. Il est tout à fait d'accord pour qu'une rigueur soit apprise pour suivre le matériel. Depuis quelques années, il y a eu une volonté de casser tout, seul comptait le cœur du métier : vendre. Mais pour vendre, il faut construire un réseau mais il faut aussi des magasiniers et du matériel. Il y a eu la sous-traitance, les flux tendus, quelques magasiniers ont été « virés », le métier a été réorienté et aujourd'hui il est question de la reprofessionnalisation. Ce mot est très joli sauf s'il consiste à déblayer encore une partie des collègues ! Là se situe le point de désaccord. Alphonse QUIDU est tout à fait favorable au respect des règles de gestion et de sécurité dans les magasins, il est ravi d'ailleurs que le Président découvre aujourd'hui que c'est nécessaire.

Le Président constate qu'Alphonse QUIDU fait à la fois les questions et les réponses. Il estime avoir été clair sur la question, la nouvelle organisation se fera sous la responsabilité d'un chef de projet avec un soutien national en la personne de Florence CHAPIROT. Toutes

les précautions seront prises dans ce projet quant aux personnes qui pourraient ne pas rejoindre l'organisation future.

Thierry LELIEVRE demande où se situe dans le temps la phase de négociation avec les DS.

Le Président indique que le process doit descendre dans les unités avec à la fois les CHSCT et les DS de l'unité. Une fois la mise en œuvre démarrée, le projet se déclinera au niveau local avec le CHSCT pour la partie organisation du travail et les DS pour les aspects généraux du projet. Les deux unités réunissent leurs DS régulièrement et donc le projet sera aussi en visibilité des DS.

*La séance est suspendue de 15 heures à 15 heures 24.*

Bernard LE MEHAUTE demande que soient communiqués : la liste par site et par activité avec les fiches de postes, les codes fonctions des nouvelles fiches de postes, l'évolution substantielle des postes de travail. Il demande également quelles propositions seront faites pour les personnes non retenues, quel type de formation AFPA sera proposé.

Le Président souhaite que ces demandes soient formulées par écrit. Il demande s'il doit comprendre que les élus syndicaux préfèrent attendre le 20 juillet pour rendre un avis.

Bernard LE MEHAUTE répond par l'affirmative, ajoutant que c'est la période des vacances et que les sous-commissions ne sont pas forcément encore désignées.

Le Président précise que les sous-commissions seront désignées après. Il demande que les questions soient communiquées par écrit et des réponses seront apportées.

Bernard LE MEHAUTE s'engage à le faire dès le lendemain.

*Alain BRECHOT quitte la séance.*

#### **Point 7 – Poursuite du processus d'information consultation sur la déclinaison locale du projet d'organisation France :**

- **réponse aux questions des élus**
- **demande d'avis du CE sur le projet (sous réserve de l'avis du CCE)**

Le Président rappelle que ce dossier a déjà été présenté dans les dossiers précédents. Selon un mode opératoire national convenu, un système de tuilage est mis en place qui consiste à ce que les CE soient dès le démarrage du dossier informés sur la déclinaison locale et que la consultation interviendrait une fois l'avis du CCE rendu. Le Président a transmis le rapport d'expertise (dossier de 191 pages) sur le projet, expertise mandatée par le CCE et conduite par le Cabinet SECAFI ALPHA. Le processus s'est déroulé dans la période de mai et juin, et dans sa séance du 4 juillet, le CCE a rendu un avis.

L'avis du CE est sollicité concernant la mise en place du projet d'Organisation France, sachant que la mise en œuvre ne pourra intervenir que suivant un calendrier précisé par ailleurs au plus tard au 1<sup>er</sup> janvier 2007 (mais sans doute plus tôt), pour permettre dans l'UPR Ouest des élections avec des listes actualisées.

Le Président ajoute qu'il ne pourra mettre en œuvre le projet et faire en sorte que les salariés puissent postuler sur les emplois qu'une fois l'avis du CE rendu. Il rappelle qu'il lui semble raisonnable qu'un avis puisse être rendu avant les vacances d'été afin que les salariés puissent avoir des informations sur les postes, sachant que la liste des postes a été communiquée sur PI@netemploi. A titre d'information, le Président précise que le CE de la DR Nord Pas-de-Calais a rendu son avis ce matin.

*La séance est suspendue de 15 heures 31 à 15 heures 44.*

Bernard LE MEHAUTE indique que les délégués syndicaux ne sont pas en mesure aujourd'hui de rendre un avis pour différentes raisons. D'abord, ils n'ont pas eu le temps de finaliser ce dossier épais, ils ont besoin d'un délai de réflexion compte tenu de l'ampleur du sujet.

Le Président demande si ce sujet peut être inscrit à l'ordre du jour du 20 juillet. Il rappelle que les éléments opérationnels ne pourront être communiqués aux salariés qu'une fois l'avis rendu. Le dossier pourrait être présenté le 20 juillet par Frédéric NIBART, chef du projet. Le Président ne voit pas où est le problème, il n'y a pas d'élément confus. Il prend l'engagement de rechercher activement les solutions pour les personnels impactés. Les éléments concrets ne pourront être présentés qu'au prochain CE. Il ne se dit pas opposé à réunir un CE exceptionnel la semaine prochaine si c'est nécessaire.

Dominique LESEIGNEUR souligne qu'il y a tout de même un problème de méthode. En effet, de nombreuses réunions supplémentaires ont été organisées et les élus sont finalement dans l'incapacité de travailler sur les dossiers proposés. Ces derniers ne sont pas en mesure de rendre un avis motivé de manière sérieuse ni cette semaine ni la semaine prochaine d'ailleurs. Il leur paraît plus judicieux d'attendre la fin des vacances pour travailler sur un avis dûment motivé.

Le Président ne retient pas cette proposition, il inscrira ce dossier à l'ordre du jour du 20 juillet. Il considère que vis-à-vis des salariés qui sont dans l'attente, il n'est pas raisonnable d'attendre la fin des vacances.

Dominique LESEIGNEUR fait observer que la période des congés n'est pas favorable pour travailler sur les dossiers. D'une part, les élus du CE ont une charge de travail importante. D'autre part, concernant la nécessité d'un positionnement des salariés sur les nouveaux postes de travail, un lancement des opérations n'est pas raisonnable en période estivale. Il ne semble pas que ce soit une bonne façon de procéder du point de vue de l'égalité de traitement de l'ensemble des salariés et cadres concernés par cette opération.

Le Président indique que le CCE ne souhaitait pas que la mise en œuvre opérationnelle se fasse durant l'été. Il rappelle que des postes vont être proposés dans la DT et à l'UI, des salariés peuvent avoir des contacts personnels et les faire attendre la rentrée pour savoir s'ils sont retenus ne lui paraît pas raisonnable. Il peut comprendre que les élus n'aient pas eu le temps de travailler complètement sur ce dossier, mais d'ici le 20 juillet le délai lui paraît suffisant pour le faire. Quant à la notion de l'équité évoquée par les élus, il pense que la position de ces derniers n'est probablement pas celle attendue par les salariés qui attendent une réponse avant les vacances.

Comme l'a dit Dominique LESEIGNEUR, Daniel GILLARD souhaite également que les élus prennent le temps d'étudier le dossier pour qu'ils puissent motiver l'avis de manière sérieuse. Parmi tous les dossiers présentés dans les CE, il souligne qu'un dossier de redéploiement est toujours à l'ordre du jour. La salle ici présente ne détient pas la seule responsabilité.

Le Président dit assumer pleinement ses responsabilités et ne voit pas pourquoi il travaillerait différemment sur ce dossier vis-à-vis de l'étude de cas particuliers. Il redit une nouvelle fois qu'attendre la mi-septembre pour que les salariés puissent se positionner n'est pas raisonnable. Il rappelle que tous les documents du dossier ont été transmis, et même s'il comprend qu'un délai de dix jours soit nécessaire pour travailler, attendre la rentrée ne lui paraît pas raisonnable.

Dominique LESEIGNEUR soulève un élément qui n'a pas été évoqué, à savoir les conditions de travail du CE puisqu'une partie de sa délégation va partir en congés. De fait, la capacité de travail et de réflexion du CE s'en trouvera affaiblie, cet élément est valable aussi pour les autres instances d'ailleurs. Le délai d'à peine quinze jours pour rendre un avis sur un dossier aussi lourd ne lui paraît pas très raisonnable non plus.

Tous les éléments ont été fournis au fur et à mesure, rétorque le Président. Le dossier n'est pas présenté pour la première fois devant le CE. Il estime qu'il est de son devoir de souligner que les salariés concernés préféreraient être fixés sur leur avenir avant les vacances plutôt qu'après. Tant que l'avis n'est pas rendu, les décisions opérationnelles ne peuvent pas être mises en œuvre et il n'est pas possible de sécuriser les salariés sur leur futur poste.

Les congés ont déjà commencé, souligne Dominique LESEIGNEUR. Il ne voit pas comment le sujet pourrait être traité dans de meilleures conditions le 20 juillet. C'est France Télécom qui a cru bon de lancer la réorganisation et de fixer une date butoir en raison de contraintes électorales. Pour autant, il estime qu'il ne faut pas précipiter les avis à rendre par les instances.

Le Président ne pense pas qu'il s'agisse de précipitation mais de rassurer les salariés sur leur affectation future. De son point de vue, les salariés en « compétition » sur le même poste seraient en minorité. L'argument selon lequel les vacances empêchent une affectation équitable est une vue de l'esprit car l'éventail des postes proposés est suffisamment large à tous les niveaux. Parmi les personnes impactées figurent de nombreux cadres supérieurs avec une diversité d'aspirations et de postes qui fait que le risque de compétition est faible ; et quand bien même elle existerait, la régulation se ferait au niveau du Président.

Néanmoins, même s'il comprend que les élus n'aient pas eu le temps d'étudier complètement le dossier, le Président estime que le délai fixé à la date du 20 juillet permet à ceux-ci de rendre un avis pour que les collaborateurs puissent ensuite se positionner.

Joël BARBU souligne que la liste des emplois est disponible sur [PI@netemploi](mailto:PI@netemploi) et que des cadres sont déjà positionnés. La CFDT estime qu'il est encore trop tôt pour rendre un avis puisqu'elle vient de recevoir les recommandations du CCE.

Le Président a bien compris qu'un avis ne serait pas rendu aujourd'hui mais il demande aux élus de prendre les dispositions pour que ce soit fait le 20 juillet.

Dominique LESEIGNEUR fait observer qu'en admettant qu'un avis soit rendu le 20 juillet, à partir de cette date et jusqu'à la mi-août, il demande comment se fera l'information auprès des salariés absents.

Le Président rappelle que la population concernée se situe sur plusieurs bassins d'emploi, principalement à Rennes et Nantes, dans lesquels la richesse des offres paraît en nombre important. Les salariés ont souhaité recevoir une information et peuvent le faire par PI@netemploi, mais tant que l'avis n'est pas rendu, aucune confirmation n'a été diffusée à qui que ce soit. Si les salariés partis en vacances ont donné l'autorisation de les appeler pour les informer, cela sera fait. D'autres se situent encore sur plusieurs pistes. Le Président pense qu'un black-out prolongé posera des problèmes et confirme que d'ici le 20 juillet, les élus ont le temps d'étudier le dossier. De plus, il s'engage à prendre les précautions nécessaires et rencontrera demain matin le chef de projet Frédéric NIBART pour évoquer ce sujet.

Daniel GILLARD comprend tout à fait les impératifs humains et sociaux du Président. Néanmoins, le projet est très vaste et ne concerne pas uniquement les salariés en redéploiement.

Le Président invite les élus à formuler les questions par écrit, il prendra les précautions d'y répondre, rappelant que de par sa fonction de chef de projet de DT Ouest, il ne prend pas ses engagements à la légère. Le 20 juillet, il répondra aux questions qui auront été posées et s'efforcera de donner un maximum d'informations. Le Président demande aux élus qu'ils précisent leurs intentions sur la façon d'opérer dans les prochains jours.

Bernard LE MEHAUTE lui signifie que les réponses seront apportées le 20 juillet. Les questions seront récoltées et le projet sera abordé à cette date-là.

Le Président note la décision des élus. Il clôt la séance en souhaitant de bonnes vacances.

*La séance est levée à 16 heures 15.*

Bernard LE MEHAUTE  
Secrétaire adjoint du CE