

Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 28 juillet 2005

Etaients présents :

Pour la Direction :

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

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires :

Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)
Guy JOURDEN, Trésorier adjoint (CGT)
Jacques FEREOL (CGT)
Daniel GILLARD (CGT)
Martine GUENEUGUES (CGT)
Dominique LESEIGNEUR (SUD)
Isabelle MANCEL FLOC (SUD)
Claude BARGAIN (SUD) en remplacement de Thierry LELIEVRE
Yolande GUERIN (SUD) en remplacement de Bertrand CUVELIER
Philippe GUIGNET (SUD) en remplacement de Alain LUCAS
Michel FILLION (CFDT)
Joël BARBU (CFDT) en remplacement de Jean Pierre CREUX

Membres suppléants :

Bernard LE MEHAUTE (CFDT) (Secrétaire adjoint)
Christian FOURNIER (SUD)
Sylvie HENRY (CGT)
Christian JACQ (CGT)
Jean-Luc PIOGER (SUD)
Claude ROGER (CGT)

Représentants syndicaux :

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

Le Comité d'établissement a tenu une réunion le 28 juillet 2005 de 11 h 12 à 19 h 25 dans les bâtiments de la Direction Régionale de Rennes.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Validation du procès-verbal du CE du 26 mai 2005 suivi de la séance du 14 juin.
- 2) Validation du procès-verbal du CE du 23 juin 2005.
- 3) Approbation du Règlement Intérieur du CE.
- 4) Dossier ERC : engagement devant le CE de la DR Bretagne de la procédure d'information-consultation sur la déclinaison locale du projet national ERC
 - 4-1. Information sur le périmètre concerné à la DR Bretagne par les 4 sous-projets du projet ERC et la démarche de conduite du projet sur les 4 sous-chantiers :
 - A. l'Assistance Technique Home ;
 - B. le Centre Clients Orange et Renseignements ;
 - C. le rattachement de l'activité HLR, HLE à l'AVSC ;
 - D. le marketing et le marketing direct ;
 - 4-2. Demande d'avis sur :
 1. la suppression du siège de l'AST et les modalités d'accompagnement des personnels du siège concernés
 2. les nouveaux rattachements hiérarchiques :
 - A. 1013 / 1015, Assistance Technique Wanadoo, SAFT, MLTV à l'UAT ;
 - B. Orange DR et Renseignements au Centre Clients Orange et Renseignements ;
 - C. le rattachement de l'activité HLR, HLE à l'AVSC ;
 - D. évolution du volet marketing et le marketing direct ;
- 5) Rapport annuel sur la situation comparée Hommes / Femmes.
- 6) Bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés.
- 7) Bilan semestriel sur les demandes et obtentions de congés sabbatiques et pour création d'entreprise.
- 8) Analyse trimestrielle de la situation de l'emploi.
- 9) Point sur la mise en place de la Hot Line Recours à Quimper.
- 10) Point sur les travaux des Commissions du CE :
 - Commission logement
 - Commission ASC
 - Commission économique (étude 1014)
- 11) Présentation des résultats des élections CHSCT et mise en place des CHSCT

Le Président informe que Mme Sylvie LE NIR a rejoint l'assemblée depuis deux séances du Comité d'Etablissement, et présente M. Mario PETRICOLA, le nouveau DRH qui participera à toutes les séances à venir. Il souhaite que soit précisée l'identité des titulaires et des suppléants assistant à cette séance.

Bernard ELIOT indique que tous les titulaires de la délégation CGT sont présents : Mme GUENEUGUES et MM. ELIOT, JOURDEN, GILLARD et FEREOL. Pour la délégation SUD sont présents : Mmes MANCIEL FLOC et GUERIN (en remplacement de M. CUVELIER), MM. LESEIGNEUR, BARGAIN (en remplacement de M. LELIEVRE), et GUIGNET (en remplacement de M. LUCAS). Pour la délégation CFDT, sont présents : MM. FILLION et BARBU (en remplacement de M. CREUX).

Le Président ouvre la séance et invite M. PETRICOLA à se présenter. Il informe avoir demandé à M. PETRICOLA de recevoir chacune des OS via les DS coordinateurs pour une prise de contact courant septembre.

Mario PETRICOLA signale arriver de la DR Ile-de-France Ouest, où il a exercé les fonctions de DRH pendant cinq ans. Auparavant, il a été manager en établissement technique pendant une dizaine d'années.

Point 1 : Validation du procès-verbal du CE du 26 mai 2005 suivi de la séance du 14 juin.

Le Président rappelle que le Comité d'établissement fait appel à un prestataire afin de réaliser les procès-verbaux, ce qui permet au Secrétaire et à lui-même de simplement reprendre les points ayant posé des problèmes de compréhension.

En l'absence de remarques, le procès-verbal de la séance du 26 mai 2005 est approuvé.

Concernant le procès-verbal du 14 juin, Alphonse QUIDU signale que certaines de ses interventions ont été attribuées à Jean-Michel MARTIN. Il en demande la correction.

En tenant compte de ces modifications et en l'absence d'autres remarques, le procès-verbal de la séance du 14 juin 2005 est approuvé.

Point 2 : Validation du procès-verbal du CE du 23 juin 2005.

Bernard LE MEHAUTE, Secrétaire de séance lors du 23 juin, indique que ce compte rendu comporte de nombreuses incohérences, relevées par plusieurs membres du CE : interventions non chronologiques, manquantes. En accord avec le prestataire, le procès-verbal sera retravaillé. Il propose de reporter la validation de ce procès-verbal à la séance d'août.

Isabelle MANCEL FLOC indique qu'à l'une de ses questions posées le 14 juin (page 21 du procès-verbal), M. POUPART avait répondu que les soutiens commerciaux avaient été informés du projet ERC lors de réunions mensuelles tenues depuis décembre 2004, au cours desquelles les différents scénarii ont été présentés. Après vérification, il apparaît que ces personnes n'ont pas été informées.

Le Président précise que M. POUPART n'a pas directement répondu à la question : il a indiqué que des réunions avec des DS avaient eu lieu.

Isabelle MANCEL FLOC note que les réunions avec les DS n'ont pas apporté les réponses attendues.

Le Président note le point.

La validation du procès-verbal de la séance du 23 juin 2005 est reportée.

Point 3 : Approbation du Règlement Intérieur du CE.

Le Président rappelle la création d'une Commission « Règlement intérieur », présidée par M. FEREOL, à la demande du CE. Au cours des derniers mois, cette Commission s'est réunie à plusieurs reprises afin d'examiner les différentes propositions. Il invite M. FEREOL à présenter le projet définitif du document qui est aujourd'hui proposé au CE.

Jacques FEREOL présente les quelques points de détail qui ont été soulevés en préalable à cette réunion. Dans le Préambule, « *le Président* » sera adjoint d'un astérisque indiquant que « *son intervention sera uniquement en cas de ...* ».

Dans l'avant-dernier paragraphe du point 3.6 « *Ordre du jour* », il serait souhaitable d'indiquer que le premier point de l'ordre du jour sera consacré à l'approbation du procès-verbal de la séance précédente et également à la réponse aux points en suspens.

Le Président rappelle qu'il existe deux types de points en suspens : des dossiers réexaminés (et en conséquence plus en suspens) et des questions (qui ne sont pas forcément inscrites à l'ordre du jour). Cette phrase sibylline doit être précisée.

Isabelle MANCEL FLOC estime que l'ajout de cette phrase permettrait de régler les questions en suspens sur les comptes rendus précédents et qui n'ont pas reçu de précision ultérieure.

Le Président comprend la demande. Il suggère de consacrer quelques minutes en fin de séance à ces questions. Certains points nécessitent des explications complémentaires, qui peuvent être apportées lors de la séance suivante dans le cas où l'ordre du jour ne les citerait pas. Une formulation adéquate sera trouvée.

Jacques FEREOL aborde le point 3.7 « *Secret professionnel et obligation de discrétion* ». Les élus estiment que l'ajout systématique du tampon « document *confidentiel* » est galvaudé. Il interroge la Direction sur sa position quant à la confidentialité.

Le Président reconnaît que le sujet est subtil. Les documents reçus sont la propriété des membres du Comité d'établissement. Par exemple, la diffusion de documents reçus par e-mail relatifs au CE est contraire à son fonctionnement. Les documents ont des degrés de confidentialité et de discrétion variables. Par exemple, en période d'analyse d'un dossier sensible, les documents ne doivent pas être diffusés avant d'être analysés en CE. La phrase formulée dans le règlement intérieur ne fait que reprendre les textes génériques : elle s'accompagne d'une jurisprudence et d'une déontologie collective propre au Comité d'établissement. Le Président ne souhaite pas faire disparaître cette phrase.

Bernard ELIOT estime que l'ajout systématique du terme « confidentiel » tend à retirer le caractère vraiment confidentiel de certains documents. La jurisprudence indique bien que seuls les documents faisant référence à des secrets de fabrication ou mettant en cause les comptes de l'entreprise sont de nature confidentielle. Il entend bien la remarque de la Direction sur la diffusion des documents. Néanmoins, les élus peuvent parfois organiser des réunions du personnel pour recueillir son avis afin de préparer un CE, et utiliser ces documents. Il faut distinguer la diffusion de documents *in extenso* et leur utilisation afin de préparer des séances de CE.

Le Président rappelle que le système de fonctionnement est collectif. Il est possible de ne pas estampiller tous les documents comme étant confidentiels. Il a pour principe de ne pas diffuser ces documents à ses propres collaborateurs avant la tenue du CE : la diffusion au personnel de documents reçus par mail ne respecterait pas la déontologie du CE.

Dominique LESEIGNEUR signale qu'un précédent a eu lieu sur la DR Paris, dans lequel l'OS a heureusement eu gain de cause. Un collègue syndicaliste (Patrick ACKERMAN) avait été menacé de sanction pour avoir donné de fausses informations orales à une HMI. Ce précédent aurait pu être fâcheux, en remettant en cause la liberté d'expression d'un représentant syndical dans le cadre d'une assemblée du personnel. Les élus ont le droit de s'exprimer en assemblée du personnel, voire de se tromper sur les informations données.

Le Président rappelle que cette instance n'est pas la DR de Paris. Il estime que ses propos sont clairs.

Jacques FEREOL comprend que le Président insiste notamment sur l'utilisation que les élus pourraient faire des documents avant la tenue du Comité.

Le Président confirme et estime que cela relève de l'intérêt collectif du CE. Il rédige lui-même certains documents, et estime que les élus n'apprécieraient pas que les documents qu'ils ont élaborés soient diffusés au personnel.

Daniel GILLARD rappelle que cette déontologie doit fonctionner dans les deux sens. Ainsi, les élus ont appris le déménagement du site de Lanester par la presse.

Le Président proteste. Le sort de Lanester a déjà été évoqué lors d'un précédent Comité d'Etablissement. D'autre part, la presse s'est emparée des rumeurs locales qui circulaient, et les articles ont coïncidé avec la date du CE. Le Président a bien indiqué au CE ce qui allait se passer, et que l'intention était de quitter en 2008.

Bernard LE MEHAUTE revient sur le principe de confidentialité, en estimant que certains sujets ne méritent pas d'être classés confidentiels.

Daniel GILLARD ajoute que le procès-verbal n'est pas considéré comme confidentiel.

Le Président le confirme et précise que les propos qu'il vient de tenir l'engagent.

Jacques FEREOL poursuit en indiquant que les séances du Comité d'établissement sont prévues à 11 h 00, avec un rendez-vous tacite à 9 h 00 entre les OS pour une séance préparatoire. Les élus ne sont pas satisfaits de ce dispositif.

Le Président répond que soit la procédure reste en l'état, soit la notion de « tacite » disparaît.

Thierry LE PAIH rappelle que les élus peuvent aussi demander en permanence des interruptions de séance.

Le Président indique qu'il ne peut pas ouvrir une séance à 9 h 00 s'il n'y assiste pas. L'impossibilité de donner des crédits a été clairement indiquée à tous les niveaux de l'entreprise. Le Président invite les élus à lui faire remonter les problèmes via le Secrétaire : il interviendra auprès des équipes concernées. Certains accords tacites sont plus arrangeants que d'autres non tacites.

Bernard ELIOT prend bien note de la proposition du Président.

Le Président demande si des problèmes apparaissent aujourd'hui.

Yolande GUERIN cite le problème des courriers en recommandé. Elle reçoit les recommandés le samedi matin, et doit prendre un RC pour aller chercher les documents du CE, car son bureau de poste ferme à 17 h 00, alors qu'elle termine à 18 h 15.

Bernard ELIOT souligne que le recommandé revêt un caractère obligatoire.

Bernard LE MEHAUTE estime qu'il est possible de faire une procuration pour aller chercher les recommandés.

Le Président informe qu'à l'avenir, les recommandés arriveront avant le samedi. Il suggère de ne plus envoyer les documents en recommandé. Le CE peut délibérer afin d'autoriser ceux qui le demandent à ne plus recevoir les documents en recommandé.

Jacques FEREOL suggère d'indiquer dans le règlement intérieur qu'il s'agit d'un envoi par recommandé, sauf pour des personnes qui demanderont à le recevoir en envoi simple, à titre dérogatoire du Code du travail. Il invite les personnes qui le souhaitent à se faire connaître.

Le Comité d'établissement approuve.

Jacques FEREOL aborde le point 3.12 « *Temps de réunion et heures de délégation* ». Il serait souhaitable de remplacer « *les élus du CE* » par « *les membres du CE* » qui bénéficient des moyens nécessaires à l'exercice de leur mission. Ceci permet de tenir compte de la situation des suppléants.

Thierry LE PAIH estime que les RS sont également concernés.

Le Président considère que l'accord d'entreprise mentionne « *les membres* ».

Jacques FEREOL poursuit sur le point 4.3 « *Mode de scrutin* » : les espaces entre les paragraphes seront supprimés afin de distinguer d'une part les résolutions et d'autre part les décisions.

Le Président approuve.

Michel LE BRIGANT cite le point 5.4 et fait référence à un document synthétique devant être validé par le CE.

Le Président rappelle que ce document doit être produit avant d'être validé. Le procès-verbal et ce document synthétique doivent être discutés et adressés simultanément aux membres du CE.

Jacques FEREOL aborde le dernier paragraphe du point 6.5.1, qui sera valable pour toutes les Commissions. Il suggère de préciser que « *le temps passé par les membres élus du CE de la Commission aux séances de cette Commission est payé comme du temps de travail. Un volume global de 40 h 00 par an est accordé en plus aux membres de cette Commission pour tenir leurs réunions* ». Il précise que le volume global de 40 h 00 représente des heures de délégation en plus des heures normales d'un élu du CE.

Le Président approuve.

Michel le BRIGANT estime que les deux phrases sont ambiguës l'une par rapport à l'autre. Il n'y a pas de rapport entre le volume global et le droit syndical des personnes.

Le Président cite un exemple. Si un des membres de la Commission est élu du CE et qu'il lui reste du temps sur son mois, il peut l'utiliser. S'il ne lui en reste plus, il peut prendre sur le temps de la Commission. Il suggère d'enlever la phrase « *le temps passé par les membres élus du CE de la Commission aux séances de cette Commission est payé comme du temps de travail* ».

Jacques FEREOL indique que le Président avait « offert » les 40 h 00 en indiquant que les Pays de la Loire en bénéficiaient également. Il s'avère que le CE des Pays de la Loire a une Commission socio-économique qui bénéficie de 60 h 00.

Le Président souhaite rester à 40 h 00 aujourd'hui.

Dominique LESEIGNEUR rappelle que la Commission économique devrait normalement avoir des prérogatives plus étendues que celles qu'elle a actuellement (demande d'expertise, ...).

Le Président informe qu'une synthèse nationale a été demandée sur les DR. Si dans cette synthèse la DR Bretagne apparaît décalée par rapport aux autres au niveau des Commissions, il se dit prêt à revoir sa position.

Bernard LE MEHAUTE insiste sur la nécessité de considérer également la Commission ASC, qui nécessite un important travail.

Guy JOURDEN estime que les Pays de la Loire se sont alignés sur le CCE à ce sujet.

Thierry LE PAIH reconnaît que la comparaison avec les autres est importante, mais rappelle que les besoins du CE doivent également être pris en compte. Même si les moyens donnés étaient supérieurs à ceux des autres CE, ils peuvent ne pas être suffisants.

Bernard LE MEHAUTE indique que sans faire référence au budget, les moyens de la DR Bretagne sont faibles comparés aux moyens alloués aux CE d'autres entreprises de 5 000 personnes.

Le Président note les demandes et examinera le sujet au regard de la synthèse nationale.

Jacques FEREOL termine la liste des corrections demandées, en abordant « *l'indemnisation des membres du CE et de ses Commissions* ». Il faut bien mentionner les Commissions dans le corps du texte. Une formulation doit être trouvée concernant le coût du kilomètre.

Isabelle MANCEL FLOC intervient sur l'organisation des transmissions de documents, au niveau du point 6.5. Certains termes sont redondants. Il serait plus judicieux que les Présidents transmettent leurs rapports au Secrétaire du Comité d'établissement et aux membres de leur Commission, et qu'ensuite le Secrétaire les transmette aux membres du CE.

Michel LE BRIGANT note qu'aucun délai n'est indiqué pour l'envoi des documents par les Présidents de Commission.

Jacques FEREOL répond que cela apparaît dans le paragraphe suivant. Il propose une nouvelle formulation incluant les remarques de Mme MANCEL FLOC. En réponse à la question de M. LE BRIGANT, Jacques FEREOL précise que le compte rendu comme le résultat des travaux des Commissions sera transmis par le Président de chaque Commission suffisamment tôt au Secrétaire pour envoi à tous les membres du Comité d'établissement en même temps que la convocation à la séance du Comité d'établissement où il sera présenté.

Michel LE BRIGANT estime que « *compte rendu* » est différent de « *compte rendu de chaque réunion* ».

Jacques FEREOL répond qu'il n'est pas indiqué qu'un compte rendu de Commission doive être effectué lors de chaque réunion du CE.

Michel LE BRIGANT considère que dans ce cas, une partie des informations n'est pas donnée.

Le Président propose de reprendre l'esprit des différentes interventions. Il n'est pas nécessaire de fournir chaque compte rendu de réunion de Commission au niveau du Comité d'établissement : ce sont les documents de production nécessitant un passage devant le CE qui doivent être remis au Secrétaire. Il demande la tenue de fiches d'assiduité dans les Commissions, afin que le Secrétaire soit informé des présences aux Commissions.

Compte tenu de l'ensemble des remarques formulées en séance, il invite Jacques FEREOLE à rédiger une version définitive du projet de règlement intérieur et de le réexaminer en août. D'ici là, il aura pris connaissance des pratiques appliquées dans les autres CE.

Michel LE BRIGANT rappelle qu'une question a été posée au sujet de la Commission de Contrôle, qui comptera trois membres et qui doit être prochainement nommée.

Point 4 : Dossier ERC : engagement devant le CE de la DR Bretagne de la procédure d'information-consultation sur la déclinaison locale du projet national ERC

4-1. Information sur le périmètre concerné à la DR Bretagne par les 4 sous-projets du projet ERC et la démarche de conduite du projet sur les 4 sous-chantiers :

Le Président informe avoir envoyé des documents relatifs au dossier ERC qui ont été présentés lors des précédents CE de la Direction régionale dans le cadre national. Il avait indiqué qu'une déclinaison locale aurait lieu. La Bretagne est concernée par quatre points : la création d'une Assistance Technique Home (siège en Bretagne), la création d'un Centre Clients Orange et Renseignements (siège en Bretagne), le rattachement de l'activité HLR, HLE à l'AVSC, et l'évolution du marketing et du marketing direct. Les autres volets de l'ERC n'ont pas lieu d'être évoqués aujourd'hui, car ils ne font pas l'objet d'une déclinaison régionale.

Bernard ELIOT donne lecture d'une déclaration préalable au nom des délégations SUD et CGT (*Cf. texte en annexe*), relative à la résolution du CCE de ne pas remettre un avis en raison de l'absence de consultation préalable et d'une lacune d'informations. Dans ce contexte, les élus du CE de la DR Bretagne estiment ne pouvoir émettre un avis sur la déclinaison locale du projet ERC que lorsque le CCE aura donné un avis motivé.

Le Président apporte quelques éléments d'éclaircissement. La Direction de l'entreprise a remis aux membres du CCE un dossier d'environ 210 pages. Ce dossier a été illustré par des slides au niveau de la Direction Régionale lors des séances précédentes. Environ 20 h 00 de débat ont eu lieu en CCE : des réponses écrites ou orales ont été apportées à environ 120 questions. Une expertise a été conduite par le cabinet SECAFI Alpha, qui s'est rendu dans plusieurs régions : Dijon (3900), Marseille, Lille (projet d'Assistance Commerciale Home), Paris (marché professionnel). Le cabinet a obtenu une vision complète de ce que sont les assistances commerciales et techniques de la relation client à France Telecom. Il a visité un Centre Orange en Ile-de-France et a rencontré un Directeur régional. Le cabinet SECAFI Alpha a remis un rapport de 104 pages au CCE et a considéré certaines propositions de l'entreprise comme pertinentes par rapport à son environnement économique et ses activités.

Lors du dernier CCE, la Direction a estimé que le CCE disposait de l'ensemble des éléments pour émettre un avis le 21 juillet. L'avis n'a pas été rendu, et deux résolutions ont été votées.

La Direction a considéré que ce refus de vote équivalait à un avis défavorable sur le projet. Elle a demandé à l'ensemble des CE de France de lancer la procédure de consultation, non pas sur la création des unités mais sur les modalités de mise en œuvre. Les dossiers présentés aujourd'hui portent sur la déclinaison du projet sur la DR Bretagne. La mise en œuvre de la création de ces unités nécessite des travaux dans la DR Bretagne indiqués dans les sous-dossiers précédemment cités.

Le Président souhaite que les membres du CE comprennent la signification de la déclinaison régionale du projet ERC. Le règlement intérieur indique bien que l'inscription d'un point à l'ordre du jour ne signifie pas que l'avis doit être rendu. Les conséquences du projet ERC sont importantes sur la DR Bretagne, dans la mesure où elle portera deux dossiers importants (création d'une AT Home et d'un Centre Clients Orange et Renseignements). Une procédure de justice peut être lancée : tant que la justice n'aura pas rendu d'avis, l'entreprise pourra considérer que l'avis du CCE est négatif et pourra demander à ses CE de présenter le dossier. Si les choses peuvent apparaître complexes au plan national, la déclinaison régionale est plus compréhensible. Il sera possible de voir vers quelles unités les activités pourront être rattachées lors de la création effective des unités. La présentation se tient dans l'ensemble des CE de France. Il y a 5 AT Home (la DR Bretagne porte celui de l'Ouest) et 13 Centres Orange et Renseignements (la DR Bretagne porte celui de la maille Ouest-Atlantique).

Dominique LESEIGNEUR précise que l'ordre du jour fait bien apparaître une demande d'avis sur les quatre sous-dossiers. A l'écoute des propos du Président, il demande s'il faut comprendre que la demande d'avis n'est pas formulée.

Le Président rappelle qu'un document présenté en séance ne vaut pas avis. Compte tenu de la masse d'information, il a réalisé une synthèse des documents afin de présenter les éléments à porter au final à la connaissance du CE, pour qu'il puisse valablement porter un avis. Cette synthèse doit permettre au CE de comprendre le projet : la Direction essaiera de répondre aux questions du CE. Un avis du Comité d'établissement sera nécessaire pour mettre en œuvre le projet. Les précédentes réunions du CE ont également permis d'échanger sur le dossier complet. A la fin de sa présentation, il appartiendra au CE de décider s'il dispose de suffisamment d'information pour se prononcer ce jour. Cet avis devra être remis un jour ou l'autre !

4-1-A. L'assistance technique Home

Le contexte et les enjeux

Le Président explique que l'AT Home est une structure mise en place par France Telecom pour regrouper l'ensemble des activités d'assistance client sur l'ensemble des produits Home de l'entreprise (le fixe et l'Internet). Il s'agit de s'appuyer sur les forces existantes en limitant les faiblesses. Les activités intégrées dans le périmètre de l'Assistance Technique Home sont actuellement réparties entre plusieurs unités, principalement l'UIC et l'AST. L'idée est de regrouper dans une seule unité Assistance Technique Home Ouest les 8 unités actuelles réparties dans 4 DR.

L'organisation proposée pour l'assistance technique du service clients résidentiels et professionnels au niveau national

En terme d'organisation, l'AT Home a vocation à être centrée sur le métier de centre d'appel (activité de soutien d'expertise au niveau de l'ensemble de la téléphonie et de l'Internet). Cette activité de life services se renforce, notamment dans le cadre du plan NEXT. Ceci nécessitera une interaction plus importante entre les activités traditionnelles du fixe et les activités récentes de l'Internet. En conséquence, il sera nécessaire de séparer nettement l'activité relative au service universel (1013, gratuit) de l'activité d'assistance technique sur l'ensemble des offres Home (3900) : des équipes seront orientées vers l'une ou l'autre de ces activités. Cette nécessité est renforcée par le fait que le parc de client totalement dégroupé augmente. Un accueil intégré pour l'ensemble de l'assistance technique sera également mis en place (téléphonie, Internet, offre multiservices, terminaux, pour l'installation, l'utilisation, et le SAV). L'organisation, actuelle, hybride entre la gestion de flux (Wanadoo) et la gestion de parc (1013-1015), deviendra entièrement une organisation en gestion de parc. Les clients de la maille Ouest seront adressés sur les plateaux de la maille Ouest, avec des débordements possibles entre mailles.

A une remarque des élus, le Président répond qu'il réprecise simplement le contexte général, qu'il avait déjà évoqué.

Il poursuit en indiquant que les unités d'assistance technique, organisées autour de cinq unités opérationnelles, prendront en charge globalement les clients de leurs zones géographiques (gestion de parc). Le parc 1013-1015 est non sous-traité, ce qui n'est pas le cas du parc Wanadoo (30 à 40 % de l'activité sous-traitée). Actuellement, la gestion de parc sous-traitée se fait sur la base de départements géographiques : dans le nouveau système, des départements de la maille Ouest continueront à être sous-traités, et d'autres seront traités géographiquement par les équipes de l'AT Home.

Dominique LESEIGNEUR demande ce qui sera sous-traité en priorité (SU, ...).

Le Président répond que le Service Universel ne sera pas sous-traité. Le parc sous-traité concernera les offres Wanadoo classiques sur la base de départements géographiques identifiés. Aujourd'hui, le volume de sous-traitance est d'environ 40 % sur l'ensemble des flux Wanadoo. Ce volume sera reproduit sur l'ensemble des mailles : les départements géographiques choisis représentent environ 40 % du total des clients Wanadoo de la zone. Cette répartition pourra être modifiée. Par exemple, des clients du 22 pourront être pris en charge par les équipes internes, alors que des clients du 29 le seront par des sous-traitants.

Claude BARGAIN considère que la notion de parc au niveau de la maille Ouest est encore séparée.

Le Président précise qu'aujourd'hui, 40 % des départements français sont sous-traités. Les 60 % restant sont envoyés dans un flux unique sur les plateaux Wanadoo. La répartition était hétérogène entre les mailles : par exemple, le Sud-Est est totalement sous-traité, et l'Ouest l'est à 50 %. Demain, des départements géographiques seront identifiés au sein de chacune des cinq mailles et seront entièrement sous-traités. Il indique qu'il indiquera dans l'après-midi les départements de la maille Ouest qui seront sous-traités.

Dominique LESEIGNEUR demande ce qui présidera au choix de la répartition des départements en sous-traités ou non sous-traités. Il s'étonne de l'absence de critères de sélection, et de la nécessité de sous-traiter 40 %, dans la mesure où la nouvelle organisation en UAT permet d'envisager une amélioration de l'efficience.

Le Président répond que ce choix a été réalisé par la tête de réseau. Ces 40 % de sous-traitance doivent être considérés comme l'ordonnée à l'origine.

Thierry LE PAIH intervient en estimant que « l'ambitieux » projet ERC de France Telecom supprimera en fait des milliers d'emplois et se limitera dès le début à environ la moitié du parc.

Le Président estime que les élus sont déjà informés du fait que France Telecom sous-traite 40 %. Ce n'est pas une nouveauté.

Joël BARBU demande où est située la sous-traitance.

Le Président répond qu'elle est pour partie en France et pour partie à l'étranger. Il n'est pas possible aujourd'hui de passer de 40 % à 0 %.

Dominique LESEIGNEUR précise que le texte indique bien que « *lorsque la situation l'exige, le parc peut être en partie traité par un complément d'activité sous-traité* ». Cette formulation donne l'impression que la sous-traitance est à la marge, alors que ce n'est pas le cas.

Le Président confirme avoir repris le texte national pour la partie générale : il a lui-même réalisé la partie concernant la mise en œuvre dans l'Ouest.

Dominique LESEIGNEUR note que « *le service universel n'est pas sous-traité a priori* ». Il est toutefois ensuite indiqué que « *l'activité peut déborder sur la sous-traitance. Le recours est piloté au niveau national* ». Ceci ne correspond pas à ce qu'a précédemment dit le Président.

Le Président estime avoir bien indiqué que l'activité relative au SU n'était pas sous-traitée *a priori*. Les formulations apparaissant sur le slide national et le slide local ne sont pas contradictoires.

Dominique LESEIGNEUR distingue « *le débordement* » et « *la sous-traitance* ». Il se dit étonné du fait que ce projet, qui se disait ambitieux, fasse apparaître dès les premières pages la nécessité de sous-traiter 40 % de l'activité.

Le Président précise qu'aujourd'hui rien n'est sous-traité sur le fixe, et que 40 % de l'activité Wanadoo est sous-traitée. Le pourcentage sera peut-être différent selon les mailles. Le Président ne connaît pas les flux générés par les nouvelles offres proposées à partir 18 août. Il confirme qu'il y aura de la sous-traitance : l'AT Home aura la responsabilité de gestion de l'ensemble des clients de la zone géographique (SU ou offres multiservices, qui ne seront plus distinctes lorsque tout le monde sera en voix sur IP).

Claude BARGAIN demande à la Direction de détailler les nouvelles offres.

Le Président explique que les nouvelles offres seront davantage intégrées. Par exemple, la voix sur IP ne sera plus en option mais dans le package. D'autre part, les techniciens iront installer la Live box chez les clients. La gamme s'enrichira : le trafic et les prix baissent sur les métiers traditionnels (voix commutée). En résumé, il y aura bien de la sous-traitance sur une maille, qui sera gérée au niveau national. Le pilotage de cette activité nationale sera confié aux équipes de Quimper. Lorsqu'une maille sera en saturation, les flux seront envoyés sur d'autres mailles voire vers des sous-traitants. Le volume de sous-traitance n'a pas vocation à augmenter avec ce projet.

Guy JOURDEN estime que ces 40 % ne représentent pas un complément.

Le Président rappelle qu'il ne s'agit pas d'une découverte pour les élus !

Dominique LESEIGNEUR rappelle que ce projet se targue de dire qu'il améliorera sensiblement la satisfaction client, or il apparaît que le service universel n'est pas véritablement prioritaire.

Le Président rappelle que l'abonné au service universel est souvent parti chez les concurrents. Les élus semblent considérer qu'il s'agit d'un abonnement social.

Dominique LESEIGNEUR considère qu'il s'agit de gens ordinaires.

Bernard ELIOT relève une évolution entre la présentation du Président et les documents : il indique que 40 % de l'activité continueront à être sous-traités, alors que le document indique que « *lorsque la situation l'exige, le parc peut être en partie traité par un complément d'activité sous-traitée. L'activité peut déborder sur de la sous-traitance* ».

Le Président rappelle que cette formulation est celle de la maquette nationale. Au-delà de cela, la sous-traitance sera gérée au niveau national. La gestion des clients Wanadoo se basera sur des départements géographiques, la maille s'organisera en priorité sur ses propres clients : si elle ne le peut pas, elle fera appel à l'entraide nationale, voire à l'entraide de sous-traitance.

Guy JOURDEN demande si une comparaison sera faite entre les deux types d'aide.

Le Président répond que ceci est déjà le cas aujourd'hui. Il s'étonne du fait que les élus semblent découvrir la sous-traitance aujourd'hui !

Thierry LE PAIH rétorque que c'est davantage France Telecom qui semble seulement prendre conscience du caractère primordial de la relation client. L'entreprise demande au personnel de faire des sacrifices, dans la mesure où des milliers d'emplois sont supprimés. Si le Président mentionne la création d'unités, d'autres vont disparaître (Lanester). Les moyens seront diminués, et la proximité disparaîtra. France Telecom ne semble même pas avoir la volonté de réintégrer des travaux en sous-traitance. La crainte porte sur la poursuite de la chasse aux coûts et une augmentation de la pression exercée sur les salariés.

Le Président rappelle que lorsqu'il a présenté en CE le projet Hot Line Recours et Hot Line Experts, M. LE PAIH a reproché à la Direction de priver les sous-traitants de travail.

Thierry LE PAIH estime que face à sa volonté d'améliorer la relation client, France Telecom ne se donne pas les moyens en interne de tenir tous les paramètres. Les sous-traitants qui accepteront de prendre certains flux d'appels exigeront d'autres choses. France Telecom ne peut pas peser sur près de la moitié du trafic.

Le Président insiste sur le fait qu'il est impossible de ne pas tenir compte du fait qu'aujourd'hui, 40 % des flux sont sous-traités.

Thierry LE PAIH regrette que la Direction ne donne même pas l'impression d'agir sur cette situation.

Le Président considère que le fait de passer à cinq mailles répond à l'émiettement actuel de l'activité d'assistance, en améliorant l'efficacité de traitement des flux. Une autre évolution importante vient de l'arrêt de la différenciation entre les clients du fixe et ceux de l'Internet grâce aux offres multiservices, comme l'a souligné SECAFI Alpha.

Guy JOURDEN demande si ce sont les flux qui sont actuellement sous-traités.

Le Président répond que la gestion de flux se fait sur l'ensemble des départements géographiques. Aujourd'hui, un abonné Wanadoo dans un département géographique France Telecom est envoyé sur la Hot Line Wanadoo et peut atterrir dans n'importe lequel des 22 plateaux Wanadoo de France. S'il est dans un département sous-traité, il atterrit dans la plate-forme Wanadoo du sous-traitant. Demain, le client d'un département France Telecom sera adressé à l'un des plateaux de la maille. S'il est dans un département sous-traité, il sera adressé au sous-traitant. Dans les deux cas, il s'agira d'une gestion de parc, car le sous-traitant aura également la responsabilité de la qualité du traitement des clients sur un parc.

Claude BARGAIN demande combien de départements seront représentés dans le parc de chaque sous-traitant.

Le Président indique qu'il fournira l'information dans l'après-midi.

Isabelle MANCEL FLOC craint que cette volonté de conserver 40 % de la sous-traitance présage une augmentation des délocalisations.

Le Président rappelle que la création d'unités d'assistance technique et la promotion de la gestion de parc renforcent la volonté de France Telecom de traiter ses clients. De ce fait, il n'est plus possible de rester dans une logique de services différents entre le fixe et l'internet. La gestion de parc se fera sur des mailles de taille suffisamment importante afin d'avoir une gestion optimisée des ressources France Telecom et sous-traitance sur cette maille. Une maille nationale n'aurait pas de sens.

Thierry LE PAIH rétorque que ceci est la vision de l'entreprise. La vision des représentants du personnel est différente : la concentration systématique sur des plateaux et les mono-activités ne permettent pas aux salariés de choisir entre les différentes activités qu'ils peuvent exercer. Ceci accentue la détresse et la souffrance au travail, déjà importantes à France Télécom.

Le Président estime qu'il est préférable d'avoir une activité à France Télécom à proximité de son domicile plutôt que de devoir aller travailler loin de son domicile. Lorsqu'il reste quelques personnes dispersées sur quatre ou cinq activités différentes, il est vrai qu'il est difficile de conserver ces quelques activités.

Bernard ELIOT interroge le Président sur le risque éventuel d'un déséquilibre entre les prestations offertes et les services rendus par les plateaux de sous-traitance, gérés au niveau national, et les plateaux Wanadoo France Télécom, gérés au niveau régional. Par ailleurs, il demande si les 40 % ne représentent qu'une étape, compte tenu de la problématique de l'emploi et de la moyenne d'âge à France Télécom. La Direction souhaitera peut-être augmenter la sous-traitance au fur et à mesure des départs en retraite.

Le Président rappelle que l'entreprise détermine quelles sont ses activités cœur de métier et quelles sont les activités pouvant être sous-traitées. Aujourd'hui, l'entreprise a choisi de considérer que la relation client était une activité cœur de métier forte : l'entreprise crée des unités AT Home spécialement dédiées à la relation client. Le Président rappelle les questionnements concernant le maintien des réseaux de distribution. Le rapport du cabinet SECAPHI Alpha (p. 10) considère que le passage de gestion de flux en gestion de parc est un élément positif relativement à la création d'AT Home. Le fait de partager de bonnes pratiques au sein d'unités exerçant les mêmes métiers renforce ces unités. La pression exercée par le benchmark sur l'entreprise est importante.

Bernard ELIOT estime qu'il faut considérer le rapport du cabinet dans son ensemble : le point sur l'emploi est particulièrement fort. La politique de l'emploi menée sur la DR (embauche de CDI à temps partiel) ne permettra pas de mener à bien le projet ERC.

Daniel GILLARD confirme que les départs à la retraite sont constants.

Le Président considère que le fait même de créer une unité d'assistance technique aux clients par téléphone consolide le fait qu'il s'agit d'une activité considérée comme cœur de métier (activité animée nationalement, gestion de parc, systèmes de pilotage harmonisés).

Guy JOURDEN indique que la question se pose de savoir qui fait le travail. Alors qu'il est question d'installer les Live box chez les clients, des techniciens ne sont pas embauchés. Les unités questionnées indiquent qu'elles n'embauchent pas mais sous-traitent.

Le Président confirme que la relation client est importante pour France Télécom : elle crée spécialement une unité dédiée à cela.

Thierry LE PAIH regrette que l'entreprise n'ait pour seule ambition que de ne traiter que la moitié des flux.

Le Président estime avoir déjà entendu ces remarques et propose de faire la pause déjeuner en reprenant la discussion dans l'après-midi.

Daniel GILLARD considère qu'il s'agit d'un copier-coller de la situation actuelle.

Pause déjeuner de 13 h 15 à 14 h 07.

Le Président présente la liste des départements non sous-traités : 29, 35, 44, 50, 76. Cette décision a été prise au niveau national, et est susceptible d'évoluer. La répartition est inégale suivant les régions, car elle a été réalisée en fonction des capacités des mailles à absorber les flux.

Michel LE BRIGANT demande combien de départements seront sous-traités.

Le Président indique que les départements (44, 35 et 29, 50 et 76) ne seront pas sous-traités. Il n'y a pas de lien entre le lieu du centre et la sous-traitance, car il s'agit d'une gestion de parc.

Martine GUENEUGUES demande combien de départements compte la maille Ouest.

Le Président répond que la maille Ouest compte quatre départements en Bretagne, cinq en Pays de Loire, six en Centre Val de Loire et cinq en Normandie. En terme de postes, cela représente entre 30 et 40 %. Il suggère de communiquer ces éléments aux membres du CE. Il poursuit sa présentation en rappelant avoir expliqué dans la matinée qu'une partie de l'activité était sous-traitée, et que des flux géographiques seraient traités sur le SU, le 3900 et le 3901 (professionnels) ainsi que des flux à compétence nationale (Mac).

Le Président présente le fonctionnement de l'organisation (p. 5 du document). Le DUO de cette unité sera Denis GILLE, actuellement responsable de l'AST Bretagne. Il y aura un responsable de production par région, qui couvrira sur une région géographique donnée les équipes qui aujourd'hui travaillent sur l'assistance technique Wanadoo et sur le 1013-1015. Il y aura également un responsable de plate-forme nationale travaillant sur les flux nationaux, notamment au niveau du SAFT et de MLTV. Il y aura également une cellule PPP (pilotage, prévision, planification) qui travaillera sur l'ensemble de la maille. Aujourd'hui, deux cellules situées en Normandie et à Angers se chargent de la maille Ouest. C'est la cellule d'Angers,

actuellement sur la maille Ouest Atlantique, qui aura vocation à être la cellule de pilotage de l'ensemble des flux de la maille Ouest. Les fonctions supports seront localisées à Rennes, barycentre pour les effectifs allant de Bourges à Brest.

Le département Production Bretagne sera localisé dans une autre ville que Rennes, à l'Ouest de la Bretagne. Les équipes rejoignant l'AT Home de Bretagne sont situées à Brest et Morlaix pour le 1013-1015, à Lanester pour l'Assistance Wanadoo. Le SAFT et MLTV étant sur des flux nationaux, la plupart des flux de la maille seront gérés par des équipes situées sur Brest, Morlaix ou Lanester. Le département Qualité (RLPM) sera également localisé en Bretagne. A ce département sera adjointe la cellule SVP Home, qui compte actuellement 10 personnes sur Saint-Brieuc, et qui travaillera dorénavant pour l'ensemble de la maille. Cette cellule pourra être renforcée en fonction des besoins.

Michel LE BRIGANT demande si chaque production conserve sa maille.

Le Président précise que chaque département est sur un territoire géographique pour une question de proximité. Chaque département est néanmoins en flux sur le parc de la maille. Il reste une maille globale Ouest, qui fusionne les mailles Ouest-Atlantique et Normandie-Centre Val de Loire. Les appels de clients allant de Bourges à Brest arriveront indifféremment à Morlaix.

La situation actuelle sur le périmètre de la maille

Le Président présente l'organisation de la maille Ouest (p. 9). Par exemple, le département Normandie regroupera les équipes 1013-1015 de Caen et de Rouen. Le département Centre Val de Loire regroupera les équipes 1013-1015 de Bourges et Wanadoo techniques Orléans. Le département Pays de la Loire regroupera les équipes 1013-1015 de Chateaubriant, le Mans, Saumur et Angers. MLTV Saint-Nazaire a vocation à rejoindre le département Production nationale. Pour la Bretagne, les équipes 1013-1015 de Brest et Morlaix et de Wanadoo Lanester rejoignent le département Production de Bretagne. SAFT et MLTV de Rennes rejoignent le département Production nationale. Le SVP Home de Saint-Brieuc rejoint le RLPM. Il s'agit donc bien d'une gestion de parc sur la totalité de la maille, mais avec des équipes réparties par département géographique.

Michel LE BRIGANT demande quel est le devenir du projet Maille Atlantique pour le SAVGP sur les horaires si la maille devient Grand Ouest.

Le Président rappelle que le projet avait été présenté en CE. Ce projet ne remet pas en cause le projet sur les horaires. Aujourd'hui, la plupart des plateaux sont harmonisés sur des horaires qui sont ceux qui seront mis en place sur le département Production Bretagne, selon des modalités encore à définir. Il sera peut-être nécessaire d'examiner les horaires globaux de France Télécom : le CE de Bretagne pourra s'intéresser par exemple aux horaires de la plate-forme de Rouen.

Bernard ELIOT signale qu'il faudra alors donner des moyens à la Commission économique.

Le Président indique que sur la NR2 (p.10), la Bretagne est très tributaire de la météorologie. Sur les quatre DR de l'Ouest, la Normandie est la région la plus en difficulté. L'efficacité de cette maille est souvent inférieure à celle de la maille Ouest Atlantique. Il y a aujourd'hui un déséquilibre dans la qualité de services produits par les sous-mailles Ouest-Atlantique et Normandie Centre-Val de Loire. Ceci provient peut-être du fait que le réseau de Normandie est de moins bonne qualité que le réseau breton (rénové après la tempête de 1999, bons fondamentaux).

Alphonse QUIDU souligne la nécessité de l'application des normes des schémas directeurs du réseau.

Le Président propose d'aborder le projet de mise en œuvre de l'UAT (p. 17). Le groupe de travail mis en place dans le cadre d'un projet national a été piloté par Patrick COSTE.

Dominique LESEIGNEUR demande au Président de commenter les sous-chantiers principaux du projet (p. 7).

Le Président indique que l'étude de mise en place passe par l'organisation des départements (un département de pilotage de production nationale et un département de production par région). Ensuite, des numéros d'appel simplifié (3900 et 3901) seront mis en place. Dans le cadre du département RLPM, une expertise et un soutien seront organisés. Le pilotage et la gestion de flux seront également mis en place (explicitation des matrices de routage des flux, articulation avec la sous-traitance). Les compétences des salariés seront adaptées via des programmes de formation afin de pouvoir répondre aux appels du 3900 et du 3901. D'autres sous-chantiers seront associés : outils SI simplifiant la prise d'appel, unification des positions de travail SPAS/Conso +, organisation du pilotage du service, et développement du chiffre d'affaires (nouvelles offres de services, développement d'usage des outils).

Dominique LESEIGNEUR demande en quoi consistera l'évaluation des compétences.

Le Président répond qu'elle consistera tout d'abord en une mise à jour des référentiels des compétences et des formations. Il s'agira ensuite d'identifier les besoins de mise à niveau (écarts entre compétences détenues et compétences attendues). Il faudra également assurer un programme de formation (présentiel FTF, e-learning, ...). L'adéquation entre l'activité confiée et le niveau de compétence sera évaluée via des grilles de coaching (manager local), des audits (externes) et des quizz. Le traitement des flux 3900, 3901 et 1013 s'appuiera sur l'évaluation des compétences des personnes pour traiter ces différents types d'appel.

Dominique LESEIGNEUR demande si l'idée est de tester les télé-conseillers en permanence.

Le Président répond par la négative. Des formations complémentaires auront lieu sur les offres qui évoluent. Les quizz permettront d'aider les télé-conseillers à comprendre ces offres. Le système de quizz existe déjà en AD.

Yolande GUERIN indique qu'il s'agit plus qu'un simple projet : le 1013 et le 1015 de l'Ouest ont déjà commencé les quizz.

Le Président rappelle que les formations ne s'arrêtent pas à cause du projet ERC. Les offres aujourd'hui sont plus diversifiées que lorsqu'il s'agissait simplement de trafic sec.

Yolande GUERIN estime que ces quizz sont mal interprétés : les salariés souhaitent davantage de formation.

Le Président confirme que des programmes de formation ambitieux seront réalisés. La masse dédiée à la formation augmentera.

Dominique LESEIGNEUR s'étonne que la Direction ne commence pas d'abord par définir un programme de formation avant de lancer des quizz. Il demande si ces quizz sont comptabilisés comme des actions de formation.

Le Président répond qu'il s'agira d'un processus interactif. Des formations seront dispensées afin de mettre les agents au niveau de compétences requis. Ces quizz ne sont pas des actions de formation.

Dominique LESEIGNEUR estime que ces quizz ne peuvent pas se substituer à une politique de formation. Il reconnaît que 20 à 21 % de formation seront apportés en plus, mais ceci doit être relativisé par l'ampleur des changements qui seront imposés aux collègues. Le présentiel FTF, qui correspond aux vrais cours, n'en représente qu'une partie. L'importante place accordée au management individualisé et aux campagnes de quizz semble se substituer à la formation classique et représente un outil de management (et de pression) individuel fort.

Le Président estime que le document a pris soin de faire apparaître un paragraphe sur la gestion des compétences, ce qui n'apparaissait dans les précédents projets.

Dominique LESEIGNEUR note que les parcours professionnels n'apparaissent pas. Les volets RH et professionnels du dossier sont faibles.

Le Président avance la volonté marquée de présentiel FTF.

Dominique LESEIGNEUR informe que les collègues du centre d'appel 1014 confirment que le coaching individuel explose au détriment des formations. Cette méthode semble se généraliser à d'autres centres d'appel. Tous les spécialistes de la pédagogie estiment que les quizz ne peuvent être qu'un appoint à de véritables formations. Or ces quizz et les incitations à l'autoformation semblent se substituer aux formations collectives.

Le Président estime que les télé-conseillers doivent pouvoir répondre aux appels issus de flux davantage multiservices. Des formations sont bien nécessaires.

Dominique LESEIGNEUR considère donc que la formation devrait pour cela être en première ligne des priorités, de même que les parcours professionnels et les possibilités de promotion, qui n'apparaissent pas dans le document.

Le Président précise qu'il présente la projection Ouest d'un projet national. La DR Bretagne aura la responsabilité de mettre en place le projet tel qu'il a été présenté au CCE. Pour l'AT Home, les mêmes méthodes de professionnalisation de la filière seront mises en place. Le Président de France Télécom a bien indiqué que le volume de formation à France Télécom devait augmenter.

Isabelle MANCEL FLOC demande de s'interroger sur l'utilisation d'un quizz ou d'un travail pratique.

Le Président rappelle que les besoins de formation, le plan de formation et le bilan de l'année seront analysés lors d'un prochain CE. Les questions posées par les élus portent sur des conjectures.

Dominique LESEIGNEUR précise que les questions remontent des collaborateurs.

Le Président confirme qu'il les écoute attentivement.

Le projet de mise en place de l'Unité Assistance technique

Le Président rappelle qu'un projet d'étude a été mené sur les 4 DR de l'Ouest, sous le pilotage national d'un chef de projet (M. MOISSON), et avec un chef de projet d'étude maille (M. COSTE), qui a travaillé avec un correspondant par DR. Le dossier présenté ce jour est le même que celui présenté dans les 4 DR de l'Ouest. Plusieurs sous-chantiers locaux ont été définis : mise en place des structures d'étude ; établissement d'une cartographie des métiers et des compétences (passage d'une logique 1013-1015 et Wanadoo technique à une logique service universel, 3900 ou 3901) ; détermination des besoins globaux en ressources (sous-traitance de flux Wanadoo) ; répartition des activités dans les sites (flux nationaux et flux géographiques) ; proposition d'un organigramme de l'UAT ; examen des horaires et tableaux de services (écarts existant entre les différents services) ; et analyse des écarts besoins / ressources en compétences (plan de renforcement des mailles).

(p. 18) En ce qui concerne le mode de pilotage des flux, l'équipe de la cellule PPP aura pour mission de prévoir les flux par semaine et d'adapter les ressources aux besoins. La saisonnalité de l'activité devra être pleinement intégrée dans le fonctionnement de la maille. Il s'agira également de créer des viviers de personnels en renfort sur des problèmes ponctuels. Enfin, c'est l'outil CALABRIO, en service à Angers, qui sera utilisé.

Dominique LESEIGNEUR interroge le Président sur ces viviers de personnels.

Le Président cite l'exemple d'un afflux d'appel sur le 3900 dans une période où MLTV est plus tranquille : l'idée est de mobiliser des conseillers de MLTV pour aider ceux du 3900, ou encore de mobiliser une autre maille ou un sous-traitant. Il faut avoir la capacité de ne pas autoriser certains flux à certains moments, afin de ne pas écrouler les réseaux, par exemple en cas d'événements graves.

Daniel GILLARD demande si la Direction est aujourd'hui capable de trouver la sous-traitance pour traiter des flux supplémentaires du jour au lendemain.

Le Président répond que lui-même ne l'est pas, mais que d'autres peuvent le faire. Les sous-traitants peuvent faire le même travail que les télé-conseillers, même si cela est dans un mode dégradé, qui vaut mieux que de ne pas répondre du tout aux appels.

(p. 18) La coordination avec les autres DR permettra d'harmoniser les processus entre DR. Un travail d'harmonisation a déjà eu lieu sur la maille Ouest-Atlantique entre les deux UIC et les équipes SAV. Il faudra également créer des contacts entre les différents correspondants de l'AT Home. Plusieurs principes d'organisation sont envisagés : événements collectifs, construction en cours, nouvel abonné/client existant, Le Président commente le graphique de la page 19, qui présente l'organisation de la gestion des flux entre le 1013 et le 3900.

(p. 20) Le siège de l'UAT sera à Rennes. Il y aura au moins un département de production par DR, la cellule 3P sera située à Angers, les départements RH et Finance - Contrôle de gestion seront à Rennes, et la cellule SVP Home de Saint-Brieuc sera rattachée au département RLPM, que le Président souhaite localiser à Rennes.

En ce qui concerne le volet Ressources humaines, le Président commente le tableau des effectifs au 30 juin 2005. Sur les 696 personnes au total, 344 exercent sur le 1013-1015, 143 sur MLTV, 64 sur SAFT, 10 sur SVP Home, et 135 sur le WAT.

Dominique LESEIGNEUR s'étonne du fait que SVP Home ne soit pas considéré comme un département de production.

Le Président répond qu'il s'agit d'un niveau 2 : les télé-conseillers de SVP Home ne reçoivent pas les clients en flux direct. Si SVP Home était rattaché à un département Production Bretagne, le Président considère qu'il serait probablement davantage sollicité par la Bretagne que par les autres. La dimension de cette équipe pourra être ajustée relativement à ce qu'elle aura à traiter.

Dominique LESEIGNEUR estime qu'il est anormal que dans une entreprise comme France Télécom, les abonnés professionnels aient à attendre un mois pour avoir une ligne.

Le Président le reconnaît. L'entreprise est en crise sur les dérangements depuis le début du mois, notamment en raison de la météo. Lorsqu'il y a une mauvaise météo, des moyens de production doivent être détournés pour les mettre à l'intervention.

Dominique LESEIGNEUR estime que la dégradation des délais existait avant la survenue des problèmes météo.

Le Président le reconnaît et affirme qu'il n'en est pas satisfait. Il s'agit d'un véritable problème de capacité à trouver des ressources.

Guy JOURDEN demande si la Direction présentera au CE le plan de mobilisation sur l'organisation dont elle a parlé.

Le Président rappelle que les plans de mobilisation seront mis en place en cas de tempête. En cas de mauvaise météo, la priorité va au traitement des dérangements, sans pour autant arrêter toute la production. A ce jour, toutes les régions de France sont dans une situation proche de celle de la Bretagne face aux orages. La période estivale n'est jamais facile.

Daniel GILLARD ajoute que les salariés sont de moins en moins nombreux. Il craint une situation difficile si une tempête survenait en septembre ou octobre.

Le Président confirme qu'à ce moment, l'entreprise serait en configuration de crise.

Daniel GILLARD s'étonne de l'appellation « *nombre de CDI* » sur le tableau, sachant que les salariés sont fonctionnaires.

Le Président précise que tous les salariés ne sont pas fonctionnaires.

Daniel GILLARD rétorque que tous les salariés ne sont pas CDI.

Le Président propose de parler de « *nombre de salariés* ».

Bernard ELIOT revient sur l'analyse des écarts besoins / ressources en compétences et la présentation des sites rattachés à l'AT Home. Il demande si les sites resteront en place avec un nombre identique de personnes.

Le Président poursuit sa présentation. L'unité AT Home Ouest sera composée de l'ensemble des salariés 1013-1015 des 4 UIC, de l'Assistance Technique Wanadoo, du SAFT et MLTV des AST, et de SVP Home. Les salariés de la cellule PPP créée au sein de l'UIC Pays de la Loire ont vocation à rejoindre l'AT Home. Ceux de l'UIC de Normandie resteront dans cette UIC : des solutions individuelles seront mises en place pour les deux personnes concernées. Cette nouvelle UAT Home aura un effectif total de 735 personnes à sa création dont 166 pour la production nationale. Le Président confirme qu'il s'agit des effectifs précédents auxquels s'ajoutent des fonctions supports (RH, ...). Certains salariés de « l'état-major » actuel de Lanester se verront proposer des possibilités.

Un plan « delta 500 » visera à examiner comment augmenter au cours du deuxième semestre le redéploiement des ressources sur l'unité afin de la renforcer et de diminuer la sous-traitance. En liaison avec la baisse d'activité 12-712, il s'agit d'examiner si certaines compétences qui se trouvent dans les sites qui accueilleront l'AT Home (notamment Lanester et Rennes) pourraient rejoindre cette nouvelle activité. Il pourrait en effet y avoir une forte chute de trafic dû à la fermeture du 12 transformé en 118.

L'évolution du personnel se fera selon les principes en vigueur à France Télécom. Le Président distribue un document synthétique sur les conséquences de ce projet sur le personnel, sur lesquelles le CE devra se prononcer. Les principes nationaux sont appliqués : montée en compétence par identification des besoins de mise à niveau, réponse aux besoins de développement des compétences, ... Les dispositifs retenus sont les grilles de coaching, le quizz, et les audits. Ce projet sera mené à la fin du deuxième semestre : un calendrier indicatif est présenté dans le document. En ce qui concerne la mise en œuvre de l'examen des horaires et tableaux de services, le Président rappelle qu'il sera nécessaire d'examiner les 13 unités qui rejoignent l'AT Home. L'impact du projet ERC sur la DR Bretagne concerne les points 1-3, 1-4, 1-5, et 2 et 3 du document. Les activités qui rejoindront l'AT Home Ouest sont : l'activité AST Bretagne, l'activité AST Wanadoo Logiciel de Lanester (qui travaille pour le national), SAFT et MLTV de l'AST. Les équipes de Brest et Morlaix du 1013-1015 et l'équipe de SVP home à Saint-Brieuc auront vocation à rejoindre l'AT Home. La conséquence de la création de l'AT Home sur le personnel en terme de changement d'activité concerne les points 1-3, 1-4, 1-5, 1-6, 2 et 3.

Michel LE BRIGANT interroge le Président sur les IRP.

Le Président informe que M. BARBEROT, Président du CCE, a annoncé qu'une Commission allait être créée. Il a proposé que les élus du CE conservent leur mandat dans leur CE de rattachement. Par exemple, si un salarié du 1013-1015 à Bourges est élu au CE de la DR d'Orléans, le Code du travail indique que le changement de CE lui fait perdre ses mandats. Le Président du CCE a affirmé qu'un tel salarié conserverait ses mandats dans le CE de la DR d'Orléans.

Alphonse QUIDU suggère de refaire des élections.

Le Président répond que le Code du travail précise qu'il n'est pas nécessaire de refaire des élections lorsque moins de 50 % des salariés d'un CE changent de rattachement, ce qui sera le cas dans tous les CE nationaux. Si un élu perd son mandat, son suppléant peut prendre sa place.

Michel LE BRIGANT demande ce qu'il en sera des DS.

Le Président confirme qu'il y aura des DS à l'AT Home. Il suggère d'aborder ce sujet au point 4-2-1 C. (suppression de l'AST Bretagne). Les syndicats pourront décider de nommer les DS à l'AT Home.

Guy JOURDEN interroge le Président sur les DP de l'AST.

Le Président répond que leur situation sera examinée dans le cadre d'une cohérence nationale. Les salariés pourront conserver leur mandat de DP dans l'équipe où ils travailleront.

Guy JOURDEN aborde la question d'un DP de Wanadoo.

Le Président confirme qu'il y a aura un cadre national. Il sera nécessaire de travailler au niveau du CE de la DR Bretagne en fonction du pragmatisme et du souhait des personnes

impactées. Dans la situation actuelle, le Code du travail ne prévoit pas d'élection. La Commission du CCE pourra apporter des réponses. Les membres du CE de la DR Bretagne ne sont pas impactés au niveau du CCE, car ils changeront d'unité mais resteront membres du CE de Bretagne. Les règles nationales s'appliqueront pour leurs mandats de DP, et une application pragmatique sera faite. En ce qui concerne le CHSCT, des élections au sein de l'AT Home auront lieu.

Martine GUENEUGUES cite le cas du HLR, qui ne fera plus partie de l'AST Wanadoo et qui vient sur l'AVS. Les DP de HLR feront donc partie de l'AVS, dont la localisation n'est toujours pas connue.

Le Président indique que le projet AVS n'est pas au même stade d'avancement. Lorsque les AVS se créeront, la configuration permettra peut-être la tenue d'élections. Dans le cas présent, il n'y aura pas de nouvelles élections car dans chaque CE, moins de 50 % des élus perdent leur mandat. En dérogation au Code du travail, il sera proposé que les salariés impactés restent dans le CE de leur DR d'origine. Rien n'empêchera de trouver des solutions individuelles : si quelques personnes sont impactées, il sera possible de rechercher une activité dans la DR où elles auront leur mandat. Pour l'instant, personne n'est concerné par cela en Bretagne : le Président ne connaît pas le nombre de personnes concernées dans les autres DR. Elles ne pourront pas rejoindre le CE de la DR Bretagne, qui doit compter 12 titulaires et 12 suppléants. En réponse à la question de Mme GUENEUGUES sur HLR, le Président propose de traiter ce sujet dans le point 4.2.1 C.

Yolande GUERIN informe que le personnel considère l'outil CALABRIO comme rigide voire contraignant. Elle demande quelle est la véritable fonction de cette application.

Le Président rappelle que demain, la maille réunira une douzaine de plateaux et 700 personnes : il sera important d'avoir une planification des activités possibles sur les différents plateaux au cours de la semaine. CALABRIO a été choisi car il fonctionne depuis deux ou trois ans sur les plateaux Wanadoo et a pu être adapté au principe France Télécom. La Direction considère qu'il s'agit d'un bon outil de gestion de plateaux. Cet outil doit être le même pour l'ensemble de la maille. CALABRIO est un outil d'aide au pilotage pour les personnes de la cellule 3P. Il ne voit pas en quoi cet outil est rigide.

Yolande GUERIN explique que les télé-conseillers sont fréquemment questionnés sur le nombre et le motif des appels.

Le Président répond que CALABRIO détermine le nombre de télé-conseillers « connectables » un jour donné. Ceci est nécessaire pour affecter les flux en fonction du nombre de télé-conseillers.

Yolande GUERIN signale que les dossiers sont de plus en plus complexes, et que CALABRIO engendre un stress supplémentaire.

Le Président répond que la cellule de pilotage d'Angers doit disposer d'un outil pour avoir une vision globale de ce qui se déroule sur douze plateaux différents. Cet outil n'est pas nouveau, car déjà utilisé sur Wanadoo. Si des ressources supplémentaires sont nécessaires, le manager peut décider de modifier le jour de congé : ceci est indépendant de l'outil.

Yolande GUERIN ne partage pas cet avis. L'exigence de polyvalence est toujours plus importante, et cela sans formation.

Le Président estime qu'il y a un paradoxe : il reçoit des critiques lorsque la Direction spécialise trop les gens, et également lorsqu'il y a trop de polyvalence ! Un programme de formation sera mis en œuvre qui facilitera cette polyvalence.

Yolande GUERIN regrette que la polyvalence soit acquise dans l'urgence. Le personnel manque de reconnaissance.

Le Président reconnaît qu'une unité de 700 personnes ne peut pas être managée comme une petite structure. L'entreprise a changé de dimension et les clients sont plus exigeants. A présent, l'unité va de Brest à Bourges : cela ne correspond plus à la petite unité de Morlaix !

Alphonse QUIDU demande au Président s'il reconnaît que l'unité est trop grande. Les salariés vont vivre dans un état de panique et de conflit permanent dans les services. Cela ne sera pas vivable pour les salariés. Les gens sont mis sous pression par l'outil de contrôle. L'entreprise doit bien évidemment se transformer, mais pas en l'organisant de cette manière.

Le Président rappelle que le degré de présentation et d'explication des dossiers n'a jamais été aussi élevé. Il est normal qu'une unité de 700 personnes utilise un certain nombre d'outils de gestion de plateaux.

Bernard ELIOT estime que ce n'est pas l'outil de gestion qui est en question mais l'utilisation qui en est faite aujourd'hui dans le cadre de la situation de l'emploi à France Télécom.

Le Président estime qu'en élargissant sur une maille, l'entreprise se redonne une certaine marge de gestion et une certaine souplesse. Le fait de passer à une maille Ouest diminuera les à-coups.

Thierry LE PAIH ajoute que jusqu'à récemment, France Télécom cherchait un compromis entre les besoins de l'entreprise et les aspirations des salariés. Sous couvert d'outils comme CALABRIO, on impose aujourd'hui au personnel de correspondre strictement aux flux et prévisions de trafic, sans possibilité de marge de manœuvre. Le personnel considère ces outils comme très contraignants.

Le Président estime que c'est ici que la sous-traitance peut amener une certaine souplesse.

Thierry LE PAIH se dit en désaccord avec ces propos. A partir du moment où la porte est ouverte à la sous-traitance sur certains créneaux horaires, les entreprises qui fournissent les prestations sont en position de force pour négocier d'autres heures.

Le Président considère que cette affirmation n'est pas tout à fait exacte.

Daniel GILLARD estime que la montée en puissance d'outil comme CALABRIO servira à augmenter la charge de travail.

Le Président rappelle que CALABRIO n'est pas nouveau : il existe chez Wanadoo depuis plusieurs années !

Thierry LE PAIH suppose qu'il existera sur l'ensemble de l'unité.

Le Président rappelle que le choix des outils est de la responsabilité de l'entreprise.

Alphonse QUIDU intervient en indiquant qu'il est difficilement acceptable de réorganiser les services de France Télécom en proposant la sous-traitance comme seul moyen de diminuer la pression sur le personnel. Les sous-traitants accepteraient les contraintes que le personnel de France Télécom n'accepte pas sous peine d'explosion sociale.

Le Président répond qu'il n'a pas dit cela, et que ces propos sont ceux de M. QUIDU.

Alphonse QUIDU répond qu'on entend souvent dans les services « *je n'y peux rien, c'est de la faute de la machine* » au niveau des obtentions d'horaires pour faire des HIS, ou sur l'attribution des congés. On ne peut décider de réorganiser, de mettre un nouvel outil et décider quelle formation sera dispensée sans procéder à des embauches ! La tendance est bien à dégraisser les effectifs.

Le Président indique avoir bien pris note ce qui a été dit sur CALABRIO.

Dominique LESEIGNEUR demande si le « delta 500 » correspond bien à l'affectation de ressources supplémentaires dans le cadre de l'ERC.

Le Président confirme, et précise qu'il s'agit d'examiner si des disponibilités sont possibles et si des activités sont en baisse sur le territoire des 4 DR de la maille.

Le Président aborde le point 4-2-1 C. Le projet ERC vise à créer un Centre Clients Orange et Renseignements localisé à Rennes et à supprimer le siège AST Bretagne.

Seuls les effectifs du siège seront impactés. Le Président commente l'organigramme actuel : 5 cadres supérieurs et 13 agents et cadres seront impactés. Ils resteront affectés à l'AST jusqu'à ce que chaque collaborateur ait trouvé une solution individuelle. Le dispositif d'accompagnement retenu est conforme aux décisions en vigueur au sein de la DR et de France Télécom (accord sur la mobilité du 5 juin 2003).

Pour les agents et les cadres : proposition de plusieurs postes, possibilité de stage découverte sur le poste, possibilité de demander une autre affectation avant trois mois. Un Comité de pilotage de la DR présidé par M. PETRICOLA examinera si l'ensemble des affectations est possible. Trois collaborateurs étaient éligibles au niveau du « plan vendeur » : ils recevront donc leur affectation. Cinq autres se verraient proposer des affectations dans le cadre de la nouvelle organisation. De plus, cinq personnes se verraient proposer la démarche d'accompagnement sur le bassin de Lanester, avec trois postes proposés au minimum. Les possibilités sont nombreuses sur le bassin de Lanester. Le CE sera informé de l'avancement de ce processus de reclassement.

Pour les cadres supérieurs, MM. GILLE (responsable de l'AT Home) et VATELOT (chef de projet centre orange) mèneront les entretiens individuels et examineront la possibilité de proposer des emplois sur le bassin d'emploi de Bretagne.

Le calendrier individuel prévoit des entretiens individuels au mois d'août, afin que les personnes puissent choisir début septembre parmi les postes proposés, pour intégrer leur nouvelle activité en octobre. L'impact de la suppression du siège de Lanester est faible, car cinq personnes sur les 700 concernées se verront proposées des postes sur le bassin porteur.

Bernard ELIOT note que le calendrier prévoit des entretiens dès le mois d'août, sans attendre l'avis du CE.

Le Président confirme qu'il s'agit d'un calendrier prévisionnel. Un grand débat général aura lieu mais il lui semble utile que les salariés impactés sachent rapidement comment poursuivre leur carrière. Il est normal que les gens soient inquiets, même si le Président n'a jamais dissimulé que le siège serait déplacé à Rennes.

Claude ROGER demande ce que deviennent les responsables d'études.

Le Président indique que la réponse sera apportée dans la suite de la présentation sur le Centre Orange.

4-1-B. Le Centre Clients Orange et Renseignements

Le Président décrit les activités rejoignant ce centre :

- Le centre Clients Orange France à Rennes : 254 effectifs actifs ; 140 000 clients Cœur (offres forfaits 2 h 00, ...) ; 33 000 clients 3G. Ce centre a des activités de front office, de développement commercial en réactif, et de recouvrement commercial. Ce centre gère également un pôle laboratoire, avec les expérimentations Scube, Techno +, All Access, déjà évoquées en CE ;
- Le département 12-712 et Sondages GP à l'AST Bretagne, avec 288 effectifs actifs répartis sur cinq sites. Ces opérateurs pratiquent la mixité, en traitant le trafic 12- 712 et les appels sortants Sondages GP ;
- Le département 12 à l'AST Pays de Loire, avec 69 effectifs actifs répartis sur deux sites (Nantes et Le Mans) ;
- Le département Orange de l'AST Bretagne est localisé à Lanester. Il gère une activité Mobicarte en réseau avec deux autres plates-formes et une activité CMO (Compte Mobile Orange). Les effectifs actifs sont de 60 personnes ;
- La plate-forme Sondages Entreprises est à Quimper : son activité est assurée par 15 personnes.

En ce qui concerne la mise en place du CCO & R, le Directeur de projet national est M. LELIEVRE, M. VATELOT étant le chef de projet Bretagne et qui a vocation à devenir le futur DUO de cette unité. Les trois principaux chantiers sont :

- l'organisation des centres par segments / évolution des emplois
- activités 12 / 3212 (renseignements internationaux) / 712 (évolution prospective relativement à l'arrivée du 118 / 1208)
- principes de pilotage opérationnel et de management de la relation sociale.

Il s'agira également de créer la relation entre ce centre CCO & R et les IRP d'Orange et de la DR. Ce centre regroupera des salariés relevant de deux CE différents. Le Président confirme avoir bien fait remonter au niveau national la question posée par le CE de la DR de Bretagne. Un échange entre les IRP des deux entreprises sera nécessaire. L'activité Centre Orange représente 4 000 salariés à Orange.

Guy JOURDEN demande quel rattachement est le plus important : fonctionnel ou hiérarchique ?

Le Président informe que le DUO du CCO & R est rattaché hiérarchiquement à la DR Bretagne (membre du CODIR de la DR Bretagne) et fonctionnellement à Orange France. Les contrats des salariés de FTSA et d'Orange France ne sont pas modifiés. Un adjoint sera spécifiquement nommé pour l'activité 12 / 712 / 3212 / sondages GP et E / Orange Lanester. Il sera par exemple Président du CHSCT de l'unité FTSA du centre. Il y aura bien deux modes de fonctionnement des IRP au sein de ces unités : un pour les salariés FTSA, l'autre pour les salariés d'Orange France.

Guy JOURDEN estime que sur l'organigramme, le Directeur est en charge de quasiment toutes les activités. Cet organigramme semble déséquilibré.

Le Président estime que ce n'est pas le cas. La veille, le Directeur de l'Unité est venu discuter de son organisation avec le Président, et non avec Orange.

Guy JOURDEN estime que cette présentation donne l'impression qu'il s'agit d'un Centre Orange, et qu'une partie du personnel FT 12-712 y est rattachée. La représentativité du

personnel par rapport au nombre total de salariés n'est pas connue : il pourrait n'exister aucun DP de 12 / 712. Il demande si des DP supplémentaires seront redonnés.

Le Président rappelle qu'aujourd'hui, il n'y a pas de CE au niveau des centres Orange mais un CE unique. Les salariés de la DR Bretagne sont plus proches de leur CE qu'ils ne le seront à Orange.

Daniel GILLARD s'inquiète de savoir pendant combien de temps cette situation perdurera. Sachant que le 12 / 712 accuse une baisse d'activité et que le personnel « vieillissant » n'est pas remplacé, la crainte du personnel est que cette activité se fasse phagocyter par Orange.

Le Président estime que le sens du projet n'a pas été compris. Aujourd'hui, il y a un Centre Orange à Rennes, qui sera rattaché à la DR.

Daniel GILLARD reconnaît que l'histoire ne s'écrit pas en un jour !

Le Président ajoute que le choix de ce mode d'organisation n'est pas un hasard. Il demande quelle est la crainte des élus.

Guy JOURDEN craint la venue d'un choix entre Orange et France Télécom.

Le Président rappelle qu'Orange représente 9 000 salariés, et France Télécom 120 000. Il insiste sur le fait que la responsabilité managériale de ce centre dépend de la DR. Même si ce mode de travail (imbrication de rattachements) est nouveau pour France Télécom, de nombreuses entreprises travaillent de cette manière.

Guy JOURDEN doute qu'il y ait beaucoup d'entreprises fonctionnant comme France Télécom.

Le Président cite un exemple : s'il souhaite recruter un DRH pour cette unité, le DRH pourra avoir un contrat Orange ou un contrat France Télécom. La proposition actuelle va davantage vers une intégration par rapport à ce qui était fait avant.

Dominique LESEIGNEUR regrette que cette intégration soit bancale, et cite la coexistence de statuts différents dans un même établissement opérationnel.

Le Président rappelle que d'autres établissements fonctionnent de cette manière (Transpac).

Dominique LESEIGNEUR estime qu'il ne s'agit plus d'une notion de filiale, mais d'un rattachement hiérarchique à la DR.

Le Président précise que cette unité sera construite par le Directeur régional de Bretagne et son DUO.

Dominique LESEIGNEUR considère qu'il faudrait que ce soient les conditions de travail et de rémunération les plus avantageuses qui priment pour l'ensemble des salariés de cette nouvelle entité.

Le Président répond qu'il ne peut pas se prononcer sur cette remarque.

Dominique LESEIGNEUR insiste sur le fait que cette question est cruciale. On demande aux collègues du 12 d'intégrer un nouveau type d'établissement, on leur fait clairement comprendre que l'entreprise a décidé de faire disparaître leur activité, suite à l'évolution de la réglementation. La crainte des salariés est de voir appliquer les méthodes « spéciales » de management d'Orange. Aucune négociation n'est envisagée. La méthode consistant à séparer les salariés par statut est en vigueur à Orange : les collègues intérimaires sont physiquement et hiérarchiquement séparés des autres. Ceci est scandaleux. Il demande si cette méthode contestable se généralisera ou sera bloquée par cette intégration. Il n'y a aucune garantie.

Le Président estime que ceci est l'avis de M. LESEIGNEUR.

Claude ROGER rétorque qu'il s'agit des inquiétudes du personnel.

Le Président répète que c'est avec lui que M. VATELOT construit l'organisation de son unité. Un certain nombre de salariés seront dans le périmètre du CE de la DR Bretagne et seront sous la responsabilité managériale, hiérarchique et IRP du Directeur régional.

Dominique LESEIGNEUR demande au Président s'il compte agir sur ce sujet, le CCO & R étant sous sa coupe hiérarchique.

Le Président précise qu'il n'aura pas d'influence sur les IRP d'Orange.

Guy JOURDEN signale qu'il y a déjà un plateau de « CDD » sur le 1014 à Quimper.

Le Président estime que cela est conjoncturel.

Dominique LESEIGNEUR indique que cette organisation est délibérée à Orange.

Le Président rappelle que lorsqu'un CDD est pris en boutique, il n'est pas séparé de ses collègues.

Claude ROGER informe que la DR Bretagne commence également à entrecouper les congés, et que des semaines de congés sont supprimées.

Le Président confirme que l'harmonisation des méthodes de travail ne figure pas dans le projet. Le projet fait en sorte qu'il y ait un double rattachement pour gérer, en RH et en IRP, des salariés ayant des contrats Orange et des contrats France Télécom.

Daniel GILLARD aborde le site de Lanester, qui a beaucoup souffert : les personnels ont dû changer de métier voilà 10 ans, et ils devront de nouveau le faire.

Le Président estime que cette intervention fait une transition avec le paragraphe 3 : « évolutions envisagées ». Orange à Lanester, qui gère du Mobicarte et du CMO, gèrera également du parc Cœur en continuité des activités Orange déjà exercées à Lanester. En ce qui concerne les activités 12 et 712, il n'y a pas d'évolution envisagée sur les effectifs à court terme. En 2006, il y aura une évolution vers le 118 : SU, PJ et SVA. Sur Lanester et Rennes, il y aura des possibilités d'évolutions d'agents du 12-712 sur les activités Orange ou sur d'autres plateaux, ces salariés étant à la DR Bretagne. Il sera également nécessaire de répartir l'activité de prise en charge des appels du Centre Test Client Grand Public. Si les nouvelles activités (centre test client, sondage GP) n'absorbent pas suffisamment la baisse du trafic du 12-712, il faudrait éventuellement aller au-delà en se tournant vers les bassins d'emploi, notamment de Lanester, Quimper et Rennes.

Alphonse QUIDU se dit étonné de l'organisation des IRP du Centre Orange, qui est incohérente par rapport au Code du travail, dans la mesure où une partie du personnel ne dépendra pas du CE de l'établissement. Il demande si l'objectif est de faire évoluer le Code du travail par l'instauration d'un système de dérogation systématique à France Télécom.

Daniel GILLARD s'interroge sur l'utilité du Code du travail à force de dérogations.

Le Président répond que cela n'est pas illégal : il ne s'agit pas d'une dérogation. Il invite les élus à consulter le transparent n°20, sur le fonctionnement des relations sociales des IRP dans ce centre. Il y aura deux CHSCT en Bretagne : un pour les salariés Orange France et un pour les salariés FTSA. Des élections devront être organisées sur le périmètre Orange 12-712 Bretagne - Pays de la Loire.

Guy JOURDEN s'étonne qu'il y ait deux CHSCT dans le même établissement.

Le Président répond que cela n'est pas interdit. Il cite ensuite les relations avec les DP et les DS de l'établissement. Le Code du travail indiquera s'il faut ou non deux DS. Selon le Président, les salariés 12-712 et Orange Lanester sont sous la responsabilité du DUO du CCO & R et également sous celle du Président du CE de la DR Bretagne.

Michel LE BRIGANT demande quels seront les électeurs des CHSCT.

Le Président répond que le Code du travail sera appliqué.

Mario PETRICOLA précise qu'il y a un Comité d'entreprise unique pour Orange France. Les salariés sous contrat Orange France dépendent de ce CE. Le CHSCT qui concernera Orange transmettra son rapport au CE Orange France. Les salariés d'Orange représenteront l'électorat du CHSCT d'Orange, et ceux de FTSA représenteront l'électorat du CHSCT de FTSA. Les deux CHSCT coexisteront. Le DUO aura un double rattachement, mais cela ne pose pas de problème juridique.

Alphonse QUIDU demande si les DS mis à disposition voteront pour les DP de la partie AST dépendant de la DR ou dans la partie Orange.

Mario PETRICOLA répond que juridiquement, les salariés mis à disposition sont toujours salariés de leur maison d'attache. Ce qui est déterminant pour le salarié est ce qui apparaît sur son contrat de travail, qui le rend électeur de l'une ou l'autre des deux entités. Le problème s'est rencontré lors des élections IRP : des salariés Orange mis à disposition pouvaient voter non pour le CE mais pour les DP de leur établissement de rattachement. Mario PETRICOLA reconnaît que la situation n'est pas simple.

Michel LE BRIGANT revient sur l'exemple France Telecom / Orange : il y aura des DP différents et deux CE de France Télécom différents. Il y aura une unité virtuelle au niveau de IRP.

Le Président estime que l'ensemble de ces questions ne prendront leur pertinence que lorsque le CE aura rendu son avis. Dans une unité comme le CCO & R, il y aura deux CHSCT, un DUO, deux types contrats de travail différents : il y aura également une pratique à créer. Le mouvement qui s'amorce va dans le sens d'une intégration plus forte de l'entreprise.

4-1-D et 4-2-2-D. Evolution du volet marketing et marketing direct

Le Président indique que les AVSC possèdent sur le marché résidentiel deux responsabilités principales pour lesquelles elles sont dotées d'un service marketing propre : le fonctionnement du canal réactif de service client et la gestion du marché confié.

Le marketing AVSC sur le marché confié à l'agence assume les fonctions suivantes :

- connaître les clients et les prospects du marché ;
- étudier et contrer les actions concurrentes locales ;
- maîtriser la pression commerciale et initier les opérations de marketing direct ou de communication ;
- optimiser les plans de contact.

Le rôle du marketing AVSC sur la performance du canal réactif consiste à :

- porter le plan de marketing opérationnel du canal réactif ;
- définir, avec les directions des ventes, les outils de mesure et de segmentation.

Les AVSC assument des fonctions identiques sur le marché des professionnels. Ces missions s'étendent néanmoins à l'ensemble des univers France Télécom, notamment mobiles et data.

Dans un premier temps, le marketing Professionnel peut être mutualisé avec le marketing Résidentiel au sein d'un département marketing d'AVSC.

Si des AVSC mettent en commun leurs parcs clients afin de travailler ensemble sur des groupes élargis, le marketing Résidentiel devra être distingué du marketing Professionnel.

La conception de « packs de campagne » sera, quant à elle, progressivement mutualisée.

Le projet d'évolution prévoit par ailleurs la création d'une Direction du Marketing Direct. Celle-ci comprendra une tête de réseau, située à DVRC, qui pilotera à la fois les actions de marketing national, les campagnes sous-traitées, ainsi que les plans de sondages client.

La Direction du Marketing Direct comportera par ailleurs un service marketing national constitué de quatre pôles localisés dans les villes suivantes : Paris, Lyon, Lille, Poitiers. Ce service sera notamment chargé de réaliser les packs de campagne et d'assurer une veille concurrentielle.

Le Pôle « Turbo mailing » de Rennes, qui se compose de treize personnes, est actuellement rattaché à VSF/DMC. Or, le projet prévoit un nouveau rattachement à la DR Bretagne/ AVSC Bretagne.

Ce pôle supervise la production opérationnelle des mailings envoyés aux clients des marchés R et P. Il assure également une fonction de laboratoire pour les mailings du marché professionnel.

Le département marketing comportera environ douze personnes, dont un responsable. L'organisation des activités de marketing direct par téléphone ne connaît pas de modification.

Le Président évoque ensuite la situation actuelle du marketing et du marketing direct sur l'AVSC Bretagne. Dix-sept personnes travaillent actuellement sur les activités marketing impactées par le projet d'évolution. Elles évoluent sur les sites de Brest, de Quimper, et de Rennes.

Certaines activités spécifiques sont déjà rattachées au département marketing :

- le réseau des lobbyeurs (quatre personnes, soit une par département) ;
- le pilotage de l'activité étudiants (une personne) ;
- une mise à disposition pour la Direction de Marketing Direct National.

En ce qui concerne les activités de marketing direct, dix personnes et un manager dédiés aux clients Pro sont déjà rattachés au Département Professionnel.

Bernard LE MEHAUTE s'interroge sur les « lobbyeurs ».

Le Président explique que ces personnes assument en fait une fonction de correspondant avec les collectivités locales.

Guy JOURDEN évoque le réseau Megalis.

Le Président indique que le contrat a récemment été prolongé jusqu'en 2006.

Le Président décrit le projet d'évolution de la fonction marketing au niveau de l'AVSC Bretagne. Les équipes marketing resteraient localisées à Brest et à Quimper, ce qui correspond à la cible demandée pour le marketing dans le dossier national.

A l'inverse, les salariés de Rennes impactés par le projet pourraient rejoindre les activités Turbo Mailing ou bien le Centre Test des Clients Grand Public. Le dispositif d'accompagnement prévu s'avère conforme aux notes et décisions en vigueur au sein de la DR et de France Télécom. Il est assuré par le DUO de l'AVSC.

Le Président précise que les membres du Comité d'établissement seront naturellement informés des propositions soumises aux salariés.

Suite à une interrogation d'Isabelle MANCEL FLOC, le Président rappelle que dix-sept personnes localisées à Brest, Quimper, et Rennes sont impactées par le projet.

Les équipes marketing de Brest et de Quimper ne connaîtront aucun changement. Certains salariés de Rennes pourraient, quant à eux, être transférés vers les activités Turbo Mailing ou bien le Centre Test des Clients Grand Public. D'autres propositions pourront néanmoins leur être présentées.

Pierrick GOUEDARD souhaite connaître le rattachement des activités spécifiques.

Le Président indique que ces dernières seront toujours liées au département marketing.

Pierrick GOUEDARD demande si ce rattachement ne contribue pas à dépasser l'objectif de douze personnes.

Le Président souligne que les activités spécifiques ne sont pas intégrées dans la cible.

Selon Dominique LESEIGNEUR, le projet de réorganisation pourrait s'apparenter à un jeu d'écritures.

Le Président n'est pas d'accord. Il signale simplement que le projet distingue la fonction marketing de celle du marketing direct.

Le Président rappelle par ailleurs que les différentes DR ne sont pas toutes égales en matière de marketing proactif. La mutualisation des ressources vise donc à optimiser les différentes campagnes locales et nationales.

4-1-C et 4-2-2-C. Rattachement de l'activité HLR, HLE à l'AVSC

Le projet consiste tout d'abord à rapprocher les activités Home assumées par les vingt-deux AVSC. Il vise ensuite à créer onze mailles (ou parcs) de taille suffisante sur l'ensemble du territoire. Huit mailles en province et trois en Ile-de-France sont ainsi proposées.

Le Président spécifie que cette opération n'a pas pour objectif d'instaurer la DR Ouest Atlantique. La suppression de l'AST doit en fait permettre de mettre en place de nouvelles entités de rattachement, et ce, notamment pour Lanester et Quimper.

L'activité HLR/HLE est exercée sur les trois sites suivants :

- Clermont-Ferrand ;
- Dijon ;
- Quimper.

Des Chefs de Projet d'Etude ont actuellement pour mission de conduire des études préparatoires sur les nouvelles mailles Assistance Commerciale Home. Ernest RALLO exerce cette fonction pour la maille Bretagne/Pays de la Loire.

Lorsque la période préparatoire sera achevée, le Programme AC Home Résidentiels sera géré en mode projet par étapes successives. Dès la phase de démarrage, l'activité HLR/HLE se trouve rattachée à l'AVSC Bretagne dans le cadre d'un nouveau département de cette UO.

Dominique LESEIGNEUR souhaite savoir si la réaffectation des ressources de back office impliquera une augmentation du nombre de télé conseillers en front office.

Le Président rappelle que le back office connaît de nombreux dysfonctionnements. Il espère donc que l'harmonisation des outils et des processus permettra de réduire ces difficultés et d'optimiser le fonctionnement de ce département.

Dominique LESEIGNEUR demande si le processus envisagé consiste notamment à accroître le nombre de télé conseillers sur l'activité de HLR.

Le Président répond par la négative. Aucun redéploiement n'est actuellement prévu dans le secteur du back office.

Suite à une incompréhension, Dominique LESEIGNEUR souligne qu'environ quatre-vingt personnes exercent actuellement une activité de HLR/HLE. Il désire donc savoir si le nombre de télé conseillers dans ce domaine doit être augmenté.

Le Président explique qu'une telle évolution n'est pas envisagée à l'heure actuelle.

Dominique LESEIGNEUR demande si la localisation de l'activité HLR/HLE pourrait faire l'objet d'une modification.

Le Président confirme que le pilotage de cette activité restera basé à Quimper. D'autres salariés, qui travaillaient jusqu'à présent dans le service des renseignements téléphoniques, pourraient par ailleurs rejoindre le site de Quimper.

Dominique LESEIGNEUR s'interroge sur une intégration éventuelle du 10 14 avec l'activité HLR/ HLE.

Le Président indique qu'HLR constitue un département opérationnel de la AVSC.

Dominique LESEIGNEUR estime que la description du projet s'avère quelque peu imprécise.

Le Président rappelle que l'activité HLR/HLE a pour vocation de soutenir le réseau commercial. Elle a donc été rattachée à l'AVSC Bretagne.

Le Président ajoute que cette activité, qui n'est désormais plus externalisée, se révèle pérenne. Il précise aussi qu'aucune fusion n'est envisagée entre le 10 14 et le département HLR.

Le Président reconnaît que la situation de la DR Bretagne est relativement compliquée. En effet, cette dernière se trouve impactée par l'ensemble des projets en cours.

Dominique LESEIGNEUR appuie également sur la complexité du dossier examiné.

Bernard ELIOT annonce que les membres du Comité d'établissement ne rendront pas nécessairement un avis positif sur ce projet.

Le Président réitère ses propos sur la DR Bretagne qui gère de nombreuses activités. Il considère donc essentiel que le Comité d'établissement de la DR Bretagne puisse émettre un avis relativement rapidement.

Le Président souligne que seuls dix salariés de la DR Bretagne seront conduits à changer d'activité. En effet, le projet ne concerne que cinq personnes du marketing et cinq personnes de l'état-major de l'AST.

A l'inverse, Dominique LESEIGNEUR juge que le dispositif présenté se traduit par des conséquences beaucoup plus significatives. Il cite notamment une modification des horaires de travail, une flexibilité accrue des compétences, ainsi qu'un changement des méthodes de management.

Thierry LE PAIH considère que le dossier requiert un examen plus approfondi. Il mentionne notamment l'impact du projet sur certains salariés d'Orange.

Le Président suggère d'aborder les questions complémentaires lors de la prochaine séance.

Le Président souligne à nouveau que la réorganisation ne concerne que dix personnes. Il serait donc souhaitable que le Comité d'établissement puisse rendre son avis prochainement.

Suite à une interrogation de Claude ROGER, le Président rappelle que l'AST Bretagne est la plus importante de France. De plus, la DR Bretagne comprend également un centre Orange France. Sa composition s'avère donc particulière.

Néanmoins, le Président considère que la situation des salariés directement impactés par le projet d'évolution a été écrite de manière assez précise.

Joël BARBU estime cependant capital de rassurer les salariés de Lanester.

Le Président admet la complexité du dossier. Il s'est toutefois efforcé de le présenter le plus clairement possible.

Le Président propose aux membres du Comité d'établissement de transmettre au Secrétaire toute question additionnelle afin que la Direction puisse y répondre lors de la prochaine réunion.

Le Président juge par ailleurs inutile d'inquiéter davantage les salariés déjà concernés par le projet.

Selon Daniel GILLARD, la Direction semble avoir adopté une approche sérieuse du dossier. Néanmoins, les membres du Comité d'établissement ont le sentiment que certains éléments n'ont pas été communiqués. Daniel GILLARD évoque notamment les offres proposées sur le site de Lorient.

Daniel GILLARD rappelle également que 359 salariés sont impactés par la réorganisation. Ce changement signifie donc une modification des règlements intérieurs et des horaires de travail.

Le Président explique que ces sujets ne font pas l'objet du présent débat.

Daniel GILLARD souligne qu'ils devront néanmoins être abordés.

Le Président signale que la DR Bretagne est l'une des seules Directions à avoir initié une diversification de l'activité exercée par les salariés du 12-712. Toutefois, les membres du Comité d'établissement ne sont pas invités à se prononcer sur ce thème. Toute évolution du périmètre de la DR Bretagne fera naturellement l'objet d'un examen approfondi.

Dominique LESEIGNEUR rappelle que la majorité des élus du Comité Central d'Entreprise s'est déjà exprimée sur le dossier.

La Direction de l'entreprise a décidé de ne pas prendre en compte cette opinion. Une procédure judiciaire de recours a donc été initiée. La Direction s'efforce de présenter ses orientations par les différents Comités d'établissement.

Dominique LESEIGNEUR considère que le Comité d'établissement n'est pas actuellement en mesure de rendre un avis sur ce projet. En effet, certaines incertitudes demeurent, notamment sur le plan social. De plus, toute prise de position du Comité d'établissement serait interprétée par la Direction générale comme une incitation à accélérer la mise en œuvre du projet.

Or, les membres du Comité d'établissement souhaitent que les salariés concernés puissent se préparer le mieux possible à ce véritable bouleversement structurel. En effet, le projet impactera à terme 80 000 personnes. Il se traduira également par la fermeture d'un certain nombre d'agences. Ce projet ne consiste donc pas en un simple changement de rattachement hiérarchique.

Selon le Président, la Direction générale considère effectivement que le Comité central d'entreprise a rendu un avis.

Le Président conçoit parfaitement que les membres du Comité d'établissement puissent avoir des questions supplémentaires. Il suggère donc à nouveau de les formuler par écrit, et ce, afin que des réponses soient apportées lors de la prochaine séance.

Bernard ELIOT souligne que l'ensemble du personnel est conduit à s'interroger sur ce projet.

Le Comité d'établissement estime que le Comité central d'entreprise n'a pas rendu d'avis. Bernard ELIOT propose donc de voter la résolution suivante : « *Les élus du Comité d'établissement de la Direction régionale Bretagne estiment que la procédure de consultation du Comité centrale d'entreprise doit être menée conformément à l'article L-431.5 du Code du travail et que la Direction de France Télécom doit fournir l'ensemble des informations demandées par le Comité central d'entreprise.* »

Lorsque celui-ci aura remis un avis motivé sur le projet ERC, le Comité d'établissement de la Direction régionale Bretagne pourra donner un avis sur la déclinaison locale du projet. »

Cette résolution recueille dix voix favorables et deux abstentions. Le Président du Comité d'établissement ne prend pas part au vote.

Point 5 : Rapport annuel de la situation comparée Hommes / Femmes

Mario PETRICOLA annonce que l'effectif de la DR Bretagne comprend un tiers de femmes pour deux tiers d'hommes. Cette proportion s'inverse néanmoins dans le collège employés/techniciens. Mario PETRICOLA note que ce schéma de répartition s'applique à la plupart des Directions régionales.

Mario PETRICOLA observe une évolution de la structure des âges par catégorie. Les salariés âgés de moins de trente ans se composent ainsi de 144 femmes pour 80 hommes.

Mario PETRICOLA constate ensuite qu'un plus grand nombre de candidates est reçu en entretien.

Les embauches en contrat à durée déterminée bénéficient essentiellement aux femmes. Mario PETRICOLA rappelle cependant que les recrutements les plus récents portaient essentiellement sur la gestion de la relation client.

Le nombre de femmes intégrées dans la structure en contrat d'apprentissage, en contrat de qualification, ou bien en contrat d'alternance se révèle supérieur à celui des hommes. A l'inverse, les stagiaires se répartissent de façon assez équilibrée.

Claude ROGER souligne que l'effectif des centres d'appel illustre parfaitement cette tendance.

Les départs définitifs de l'entreprise concernent principalement la population masculine. Mario PETRICOLA rappelle qu'un jugement de la Cour européenne avait facilité le départ en retraite des pères de trois enfants justifiant de quinze ans d'ancienneté.

Suite à la parution du nouveau décret, cette possibilité n'existe plus. En effet, seuls les bénéficiaires d'un congé équivalent en durée à un congé de maternité peuvent encore effectuer ce type de demande.

Le nombre de promotions masculines s'avère beaucoup plus important que celui des promotions féminines. Or, cette situation est particulièrement notable au sein de la population des techniciens.

Mario PETRICOLA souligne que les cursus professionnels suivis par les femmes expliquent en partie ce phénomène. Il songe notamment aux interruptions de carrière. Mario PETRICOLA estime donc que des actions correctrices doivent être conduites afin de corriger les distorsions substantielles qui séparent les deux sexes.

Michel FILLION demande si les capacités de mobilité peuvent influencer les promotions.

Mario PETRICOLA juge ce critère non déterminant pour la catégorie des techniciens.

Mario PETRICOLA relève que la plupart des salariés à temps partiel sont des femmes.

Bernard ELIOT observe que le travail à temps partiel se répercute souvent de façon négative sur les promotions et les augmentations de rémunération. Ainsi, 77 % des femmes, et 56 % des hommes, possèdent une rémunération brute inférieure à 2 450 euros mensuels.

Mario PETRICOLA n'est pas convaincu par cette interprétation. Il souligne notamment les progrès réalisés par l'entreprise en matière de rémunération.

Mario PETRICOLA indique ensuite que le taux de promotion des femmes demeure beaucoup plus élevé chez les agents de maîtrise et les cadres. De manière générale, il ne considère pas que le travail à temps partiel puisse représenter un obstacle à la promotion.

Suite à une remarque d'Isabelle MANCEL FLOC, le Président signale que la plupart des promotions se fondent sur une reconnaissance des compétences. Il rappelle également que 90 % des promotions concernent les PRC. Enfin, le Président constate que l'âge influe généralement sur le niveau de rémunération.

Sylvie HENRY explique que deux femmes ont été obligées d'opter pour un temps complet afin de pouvoir bénéficier d'une promotion.

Le Président estime que cette description n'est pas nécessairement conforme aux faits. Néanmoins, certains postes d'encadrement peuvent requérir une présence à temps complet.

Isabelle MANCEL FLOC se demande toutefois si les femmes à temps partiel ne sont pas freinées dans leur progression hiérarchique.

Le Président souligne qu'aucune situation n'est identique.

Isabelle MANCEL FLOC souhaite savoir si les congés parentaux d'éducation sont comptabilisés dans les données relatives au temps partiel.

Mario PETRICOLA répond par la négative. Il précise par ailleurs que les périodes de congés maternité n'impactent pas le versement de la PVV.

Michel LE BRIGANT rappelle que les modalités de ce dispositif sont stipulées dans un accord national.

Isabelle MANCEL FLOC demande si la PVV est adaptée aux congés parentaux fractionnés.

Mario PETRICOLA apportera une réponse à cette question lors du prochain Comité d'établissement.

Sylvie HENRY souligne qu'une femme en congé maternité n'a pas bénéficié d'une PVV.

Dominique LESEIGNEUR estime que l'accord relatif à l'égalité professionnelle ainsi que les dispositions de la PVV doivent faire l'objet de rappels très précis.

Le Président et Mario PETRICOLA assurent que ces rappels seront effectués.

Mario PETRICOLA note un décalage significatif entre les hommes et les femmes en matière de formation. L'e-learning représente donc un outil intéressant pour pallier l'impossibilité de certaines femmes à assister à des formations plus traditionnelles.

Guy JOURDEN estime que le travail du samedi et les horaires tardifs suscitent également des complications.

Le Président explique que l'entreprise tente simplement de satisfaire ses clients. Il admet toutefois que certains horaires peuvent se révéler plus difficiles à gérer pour les femmes.

Isabelle MANCEL FLOC signale que certaines sociétés ont mis en place des mesures adaptées

Le Président souligne que les prestations sociales relèvent de la compétence du Comité d'établissement.

Daniel GILLARD juge au contraire que l'accompagnement des salariés incombe à l'employeur. En effet, ce dernier est à l'origine de la situation de travail.

Martine GUENEUGUES ajoute que les horaires de travail tendent à comporter de plus en plus de contraintes.

Le Président rappelle que le rapport annuel sur la situation comparée entre les hommes et les femmes donne lieu à une consultation du Comité d'établissement. Il demande donc si l'instance souhaite émettre un avis sur le dossier.

Bernard ELIOT évoque certains points soulevés en Commission. Il fait ainsi référence aux différences en matière de Compte Epargne Temps. Bernard ELIOT insiste ensuite sur le nombre de jours d'absences pour raisons médicales au sein de la population féminine des employés et des agents de maîtrise.

Suite à une observation du Président, Isabelle MANCEL FLOC indique que les jours accordés pour enfants malades ne rentrent pas dans cette catégorie.

Daniel GILLARD s'étonne qu'aucun cadre supérieur n'ait été malade au cours de l'année passée.

Michel LE BRIGANT désire savoir si la Direction prévoit des actions afin de réduire fortement les différences entre les hommes et les femmes.

Le Président partage un certain nombre de constats effectués par la Commission. Il indique que l'accord d'égalité professionnelle fera l'objet d'un rappel interne. Les questions relatives à la PVV et aux congés fractionnés seront par ailleurs étudiées avec attention.

Le Président signale toutefois qu'il n'existe aucune discrimination à l'embauche ni à la promotion. 90 à 95 % des promotions s'appuient en effet sur une reconnaissance des compétences.

Le Président convient que le travail à temps partiel peut représenter un frein à la prise de responsabilité. Ce mode d'organisation ne constitue pas pour autant un obstacle total à l'évolution professionnelle.

Le Président rappelle que les CET se composent principalement de jours de repos compensateurs. Or, il semble que les hommes tendent à utiliser plus fréquemment leur compte épargne temps que les femmes.

Le Président note aussi l'importance de certaines absences. Il estime toutefois que les explications avancées par les membres du Comité d'établissement se limitent à de simples interprétations.

Le Président admet que les conditions de travail des femmes doivent encore être améliorées. Il s'avère donc essentiel de veiller à l'application de l'accord signé en 2004.

Enfin, le Président considère que le rapport rédigé par la Commission propose une analyse relativement pertinente de la situation comparée entre les hommes et les femmes.

Martine GUENEUGUES s'interroge sur le pourcentage de femmes qui perçoivent des primes exceptionnelles.

Le Président annonce que des statistiques de répartition par entité pourront être communiquées lors du prochain Comité d'établissement.

Suite à une interrogation d'Isabelle MANCEL FLOC, le Président indique que 90 % des promotions intervenues au sein de la Direction régionale Bretagne résultent d'une reconnaissance de compétences ou bien d'un parcours qualifiant.

Bernard ELIOT annonce que le Comité d'établissement remettra son avis lors de la prochaine séance.

Point 6 : Bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés

Mario PETRICOLA évoque le contexte réglementaire ainsi que l'accord d'entreprise FTSA signé le 4 juillet 2003.

Selon la loi du 10 juillet 1987, toute entreprise de plus de vingt salariés doit nécessairement employer des travailleurs handicapés à hauteur de 6 % de son effectif total.

Les employeurs peuvent néanmoins s'acquitter de cette obligation en instaurant un programme annuel ou pluriannuel en faveur des travailleurs handicapés. Ce dispositif doit comporter un plan d'embauche et des actions complémentaires.

L'accord d'entreprise signé le 4 juillet 2003 s'applique à l'ensemble des personnels en activité dans les entités de FTSA, et ce, quel que soit leur statut. Cet accord a été agréé par la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi, et de la Formation Professionnelle le 26 mai 2005.

France Télécom a effectué sa première Déclaration Obligatoire pour l'Emploi des Travailleurs Handicapés à la fin du mois de juin 2005, et ce, au titre de l'année 2004.

La Direction régionale Bretagne comprend 147 travailleurs handicapés qui se répartissent dans les trois catégories suivantes :

- COTOREP : 47 % des agents ;
- ATI : 33 % des agents ;
- C3R : 20 % des agents.

70 % des travailleurs handicapés de la DR Bretagne sont des hommes.

Isabelle MANCEL FLOC souhaite savoir si le seuil de 6 % s'applique uniquement à l'effectif de la Direction régionale ou bien à celui de France Télécom dans son ensemble.

Mario PETRICOLA indique que ce taux concerne l'effectif de l'entreprise considérée.

Isabelle MANCEL FLOC note que la DR Bretagne ne comporte pas 6 % de salariés handicapés.

Bernard ELIOT précise alors que ce critère n'est pas non plus respecté au niveau national.

Le Président explique que le non-respect de cette obligation est sanctionné par une pénalisation financière.

Michel LE BRIGANT souligne que l'accord signé en juillet 2003 dispense l'entreprise de payer la totalité de la contravention.

Mario PETRICOLA vérifiera ce point.

France Télécom SA a élaboré un plan d'embauche afin d'améliorer le taux d'emploi des travailleurs handicapés.

En 2004, VSF devait recruter trente-deux salariés handicapés en contrat à durée indéterminée. Toutefois, cet objectif ne comportait aucune déclinaison sur le plan local.

Deux embauches ont ainsi été réalisées au sein de la Direction régionale Bretagne : une personne a été engagée par l'AST Orange de Lanester et une autre par l'AVS de Rennes.

Isabelle MANCEL FLOC s'interroge sur la répartition par métier des 147 travailleurs handicapés de la DR Bretagne. En effet, 1 % d'entre eux sont classés dans une catégorie non déterminée.

Le Président explique que cette répartition est de nature statistique.

Isabelle MANCEL FLOC souligne que certains travailleurs handicapés ont reçu une affectation sans pour autant exercer une réelle activité.

Le Président indique que la catégorie désignée par Isabelle MANCEL FLOC ne correspond pas à ce schéma. Il ajoute que certaines activités ne sont simplement pas intégrées dans la répartition.

Le Président estime par ailleurs capital de confier aux travailleurs handicapés des missions qui puissent véritablement leur correspondre.

Isabelle MANCEL FLOC juge que cette orientation n'est pas toujours respectée.

Le Président l'admet. Il rappelle néanmoins que chaque Direction Régionale s'efforce de mettre en place des solutions adaptées. Le Président invite également les membres du Comité d'établissement à interpeller le management sur tous les cas qui poseraient problème.

Claude ROGER désire en savoir plus sur l'organisme C3R.

Le Président indique que cette structure n'est dédiée qu'aux fonctionnaires.

Thierry LE PAIH renvoie aux recrutements de travailleurs handicapés effectués par la DR Bretagne au cours de l'année 2004. Il demande si France Télécom ne souhaite pas embaucher des personnes reconnues plus lourdement handicapées par la COTOREP.

Mario PETRICOLA rappelle la nécessité de définir des postes de travail adaptés aux travailleurs handicapés. Les incapacités mentales sont ainsi difficilement compatibles avec les métiers de l'entreprise. A l'inverse, les handicaps physiques ne requièrent généralement que des adaptations de postes.

Mario PETRICOLA souligne par ailleurs que l'entreprise comprend des salariés qui ne souhaitent pas faire reconnaître leur handicap, ce qui suscite d'autres difficultés. En effet, la Direction ne peut obliger les personnes concernées à effectuer ce type de démarche.

Isabelle MANCEL FLOC constate que les locaux de l'entreprise ne s'avèrent pas nécessairement adaptés aux salariés handicapés.

Le Président le reconnaît.

Daniel GILLARD évoque alors le nouveau site de Quimper Miossec ainsi que l'URR de Quimper.

Le Président estime difficile d'adapter tous les bâtiments aux différents types de handicaps. Il affirme néanmoins son intérêt pour la problématique. Le Président considère également que l'accueil des salariés handicapés représente un travail collectif.

Alphonse QUIDU note la faiblesse du partenariat conclu avec l'Agefiph. Cette situation est aussi caractérisée par le fait que France Télécom ne verse aucune cotisation à cet organisme.

Le Président indique que le document présenté au Comité d'établissement mentionne surtout les actions entreprises au niveau national. Néanmoins, des partenariats sont également institués au niveau local. Le Président explique que l'AST Bretagne coopère également avec l'AFPA.

Alphonse QUIDU signale que le handicap a été abordé à de nombreuses reprises lors des CHSCT locaux. Or, il semble difficile de parvenir à des réalisations concrètes, et ce, notamment en raison d'une méconnaissance des structures de la part du management.

Mario PETRICOLA admet l'existence de ce problème. Il souligne que des formations permettent de mieux préparer les équipes et les managers à collaborer avec des salariés handicapés. Toutefois, il se révèle impossible de réaliser des actions globales de sensibilisation.

Alphonse QUIDU explique que le handicap de certains salariés de France Télécom n'est pas toujours connu des autres personnes. Il convient donc d'accorder une importance particulière à l'intégration des salariés déjà présents au sein de l'entreprise.

Le Président est d'accord. Il estime cependant que la bonne volonté ne suffit pas à résoudre l'ensemble des difficultés.

Tout comme Mario PETRICOLA, le Président fait référence à l'utilité de certaines formations. Il favorise par ailleurs la réussite qualitative des processus d'intégration.

Le Président confirme ensuite l'intérêt de la DR Bretagne pour ce sujet. Il souligne notamment l'action de la Mission pour les clients handicapés du groupe.

Claude ROGER s'étonne que des horaires parfois tardifs puissent être accordés à des personnes issues de l'AFPA.

Le Président rappelle que ces salariés ne sont pas nécessairement handicapés.

Claude ROGER regrette néanmoins que les besoins des individus concernés ne soient pas toujours pris en compte.

Le Président réitère ses propos. Il ajoute que l'intégration professionnelle passe également par la réalisation des horaires collectifs.

Claude ROGER estime que de tels horaires ne devraient pas être imposés à des personnes engagées afin d'apprendre un métier.

Le Président insiste sur le fait que tous les contrats souscrits avec l'AFPA ne concernent pas des travailleurs handicapés.

Daniel GILLARD évoque la possibilité de réexaminer la charte conclue avec cet organisme.

Le Président souligne que les conditions de travail proposées aux travailleurs handicapés ne sont absolument pas choquantes.

Mario PETRICOLA interroge les membres du Comité d'établissement afin de savoir si ces derniers se sont déjà entretenus avec des salariés handicapés. Il rappelle notamment que ces travailleurs abhorrent toute forme de ségrégation.

Mario PETRICOLA appuie également sur la diversité des missions assurées par l'AFPA. La mise en œuvre d'un dispositif de réinsertion professionnelle suppose aussi une adaptation au rythme de travail.

Michel LE BRIGANT constate que les recrutements effectués au sein de France Télécom ne concernent que des agents de niveau C. Il demande donc si des embauches de cadres sont prévues.

Mario PETRICOLA indique que sept recrutements sont envisagés en 2005. Il signale toutefois que le statut des salariés handicapés dépend avant tout du poste sur lequel ils sont recrutés. Or, il n'existe pas de discrimination dans ce domaine.

Alphonse QUIDU remarque que certaines personnes ne désirent pas faire reconnaître leur handicap, et ce, afin d'éviter un changement de poste. En effet, de nombreuses entreprises rechignent encore à effectuer les adaptations nécessaires aux salariés. Elles préfèrent les muter sur des postes de travail déjà adaptés.

Alphonse QUIDU insiste notamment sur l'importance des problèmes de dos subis par de nombreuses personnes.

Michel LE BRIGANT demande si de nouveaux recrutements de travailleurs handicapés sont prévus.

Mario PETRICOLA communique la répartition de ces embauches :

- deux à l'AVS ;
- une à l'URR ;
- une à l'AD ;
- une à l'UIC ;
- deux à l'AST ;
- une à l'AE

Sylvie LE NIR explique que le recrutement prévu à l'AE n'est pas encore certain.

Mario PETRICOLA poursuit sa présentation du bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés. Il indique que le fond d'insertion handicap (FIH) se constitue de 400 000 euros par an.

La Direction régionale Bretagne n'a pas employé ce fond en 2004. Des adaptations de postes de travail ont néanmoins été effectuées dans les entités de la DR.

Le nombre de dossiers examinés chaque année par la Commission de reclassement s'avère encore peu important. Mario PETRICOLA invite donc les salariés potentiellement concernés à saisir cette Commission. En effet, la structure leur permet de bénéficier de prestations parfaitement adaptées à leurs situations.

Isabelle MANCEL FLOC insiste à nouveau sur la nécessité de réussir l'intégration des salariés handicapés déjà présents au sein de l'entreprise. En effet, il n'est pas rare de constater l'existence d'un certain niveau de ségrégation dans les équipes.

Le Président souligne que cette orientation n'est absolument pas préconisée par le haut management. Il rappelle que l'accueil des travailleurs handicapés résulte d'un effort véritablement collectif.

Isabelle MANCEL FLOC estime qu'il incombe à la Direction de favoriser l'écoute et l'assimilation des personnes concernées.

Le Président réaffirme son intérêt pour ce sujet. Il rappelle notamment les actions conduites par Martine GOUEREC ainsi que la collaboration de la DR Bretagne avec l'AFEH.

Le Président souligne également qu'il est impossible d'inspecter toutes les équipes accueillant des travailleurs handicapés. De plus, le management ne peut pas être jugé seul responsable des manifestations d'ostracisme exprimées dans l'entreprise. Des actions doivent être menées afin de favoriser la disparition des préjugés existants.

Dominique LESEIGNEUR constate une certaine dégradation des relations sociales. En effet, la fixation d'objectifs de plus en plus élevés et la mise en concurrence de ces collaborateurs conduisent de nombreuses personnes à faire preuve d'un individualisme marqué.

Dominique LESEIGNEUR juge qu'un tel contexte ne permet pas toujours le développement de relations harmonieuses entre les différents acteurs de l'entreprise, et ce, quel que soit leur statut.

Le Président souhaite le maintien du lien social dans l'entreprise. En effet, celle-ci constitue un lieu de vie collective particulièrement significatif.

Le Président estime par ailleurs capital d'encourager les échanges entre les individus. Cependant, il rappelle à nouveau que le management n'est pas responsable de toutes les difficultés.

Dominique LESEIGNEUR déplore aussi une certaine propension à réduire tous les coûts additionnels. Il y a un an, le CHSCT a été dans l'obligation d'insister lourdement pour obtenir l'installation d'une simple rampe d'accès.

Thierry LE PAIH souligne qu'il ne s'agit pas d'un cas isolé.

Dominique LESEIGNEUR remarque que de nombreux services renâclent toujours à effectuer des acquisitions pourtant bien utiles.

Le Président considère que ce phénomène traduit seulement l'évolution globale de la société. La pérennité du corps social n'en continue pas moins de revêtir une importance capitale.

Le Président signale que le handicap forme également une difficulté supplémentaire pour de nombreuses personnes.

Yolande GUERIN est bénévole au sein de l'APCLD. Elle met notamment l'accent sur la dimension humaine du projet d'entreprise.

Yolande GUERIN regrette également l'absence de dialogue entre les individus ainsi que les difficultés relatives aux aménagements d'horaires.

Le Président invite Yolande GUERIN à comparer le cas de France Télécom avec celui d'autres entreprises. En effet, le groupe ne forme pas le plus mauvais exemple en la matière.

Yolande GUERIN appuie néanmoins sur l'existence d'une pression permanente au sein de certains services. Or, une telle situation ne permet pas de développer les échanges entre les personnes.

Le Président indique que les cas particuliers feront l'objet d'un examen très attentif.

Yolande GUERIN juge de plus en plus difficile de préserver l'esprit d'équipe.

Alphonse QUIDU considère, quant à lui, que le mode d'organisation et les outils de gestion en vigueur dans l'entreprise sont à l'origine des problèmes rencontrés par les uns et les autres. Or, les managers subissent également ces difficultés.

Le Président rappelle que le Comité d'établissement doit être consulté sur le bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés.

Isabelle MANCEL FLOC souhaite connaître la durée du processus de mobilisation relatif au FIH.

Le Président indique que la mise en œuvre du dispositif s'étend au plus sur un trimestre.

Sylvie LE NIR précise que cette durée dépend notamment du handicap considéré et de l'acquisition réalisée par l'entreprise.

Le Président souligne que le processus s'avère relativement bien maîtrisé.

Michel LE BRIGANT aurait souhaité recevoir un bilan pluriannuel de l'emploi des travailleurs handicapés, et ce, afin de pouvoir établir des comparaisons sur les trois dernières années.

Le Président souligne que l'instance doit remettre un avis sur ce dossier.

Bernard ELIOT rappelle qu'il n'existe pas de commission dédiée à l'emploi des salariés handicapés.

Le Comité d'établissement aimerait néanmoins étudier plus en détail le rapport annuel avant de pouvoir rendre son avis. La Commission formation pourrait notamment être sollicitée à ce sujet.

Le Président invite les membres du Comité d'établissement à transmettre toute question complémentaire au Secrétaire de l'instance. Il soumet au vote la proposition de Bernard ELIOT.

La Commission formation est mandatée à l'unanimité des présents afin de produire un avis sur le bilan annuel de l'emploi des travailleurs handicapés.

Point 7 : Bilan semestriel sur les demandes et obtentions de congés sabbatiques et pour création d'entreprise

Mario PETRICOLA annonce qu'une demande de congé sabbatique a été acceptée par l'entreprise.

Le Président rappelle qu'il s'agit d'une simple information. Il précise toutefois que Philippe RESTOUX, qui travaille sur le site de Rennes, a été nommé délégué à l'essaimage pour la région Grand Ouest.

Sa mission consiste à aider les salariés qui souhaiteraient présenter un dossier Essaimage. Philippe RESTOUX assume donc un rôle d'accompagnement tout au long du processus engagé.

Le Président a déjà paraphé trois dossiers de cette nature. Il estime que les demandeurs doivent pouvoir bénéficier d'une assistance spécifique, notamment sur le plan personnel et familial.

Dominique LESEIGNEUR s'interroge sur la nature exacte du congé de solidarité internationale.

Le Président explique que ce congé permet à des salariés de s'impliquer au sein d'organisations non gouvernementales. En effet, France Télécom a conclu des partenariats avec des organismes internationaux.

Une fiche d'information complémentaire sera remise au Comité d'établissement lors de la prochaine séance.

Bernard ELIOT propose de passer au point numéro 10.

Point 10 : Point sur les travaux des Commissions du CE :

- Commission ASC

Jacques FEREOL, président de la Commission, est désolé pour la remise tardive du rapport.

Le Président observe que les femmes ne sont pas majoritaires au sein de la Commission.

Jacques FEREOL l'admet.

Afin de gérer plus facilement les opérations relatives à l'Arbre de Noël, les membres de la Commission souhaiteraient procéder à l'embauche d'une personne

L'ensemble des prestataires participant à cette activité doivent disposer des informations nécessaires à la mi-septembre. Le contrat pourrait donc s'étendre du 15 août au 15 septembre 2005.

Dans le cadre de l'Arbre de Noël, le Comité d'établissement est invité à se prononcer sur le recrutement d'une personne pour une durée d'environ un mois, et ce, afin de traiter les fichiers, les envois, ainsi que les retours de commandes.

Bernard LE MEHAUTE ne désapprouve pas ce principe. Il aurait néanmoins voulu que cet élément figure dans le dossier remis aux membres de l'instance.

Jacques FEREOL rappelle que cette possibilité a été évoquée le vendredi précédent.

Afin d'éviter ce type de désaccord, le Président suggère que les rapports rédigés par les Commissions soient transmis en temps et en heure et de manière formalisée.

Le Président propose ensuite de voter sur la requête de la Commission.

L'embauche d'une personne pour aider à la réalisation de l'Arbre de Noël est approuvée à l'unanimité des participants.

Jacques FEREOL sollicite la DRH afin que chaque entité puisse être informée au sujet de l'Arbre de Noël.

Le Président rappelle l'existence d'un lien Intranoo avec AGORA.

Jacques FEREOL plébiscite également la réalisation d'une campagne d'affichage. En effet, certains salariés ne consultent pas l'Intranoo.

Le Président suggère l'élaboration d'un flash d'information sur les activités sociales et culturelles.

La Commission ASC propose de passer un prestataire associatif permettant aux salariés d'obtenir des avantages dans le secteur des loisirs et du tourisme.

Jacques FEREOL indique néanmoins que ce point pourra être examiné lors d'une prochaine séance.

Le Président propose que la description des prestations offertes par les organismes « CEZAM » et « LOISIRS ET TOURISME » soit effectuée lors du prochain Comité d'Etablissement.

La Commission propose par ailleurs que chaque agent reçoive un bon d'achat de 40 euros comme cadeau de fin d'année.

Le Président s'interroge sur les actions conduites dans les autres CE.

Jacques FEREOL indique que ces derniers distribuent aussi des chèques cadeau.

Le Président reformule la proposition soumise au Comité d'établissement. La Commission des ASC propose que tout agent actif, ou bien en CFC, reçoive un bon d'achat d'une valeur de 40 euros.

Jacques FEREOL précise que le prestataire n'a pas encore été choisi.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité des présents.

Bernard LE MEHAUTE rappelle que d'autres points n'ont pas été examinés en séance.

Le Président suggère alors d'organiser un Comité d'établissement exceptionnel ou bien de les reporter à la séance du 31 août.

Les membres du CE sont favorables à les examiner à la séance du 31 août.

La séance est levée à 19h25.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT