

Réunion ordinaire du CE France Telecom DR Bretagne du 20 juillet 2006

Etaient présents :

Pour la Direction :

LE CORNEC Christian, Directeur Régional, Président du CE
TIBLE Claude (Pôle RH Dialogue Social)
GARGAM Véronique (Pôle RH)

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)
Yolande GUERIN (SUD) en remplacement de Dominique LESEIGNEUR (SUD)
Jean Luc PIOGER (SUD) en remplacement d'Isabelle MANCEL FLOC (SUD)
Claude BARGAIN (SUD) en remplacement de Thierry LELIEVRE Trésorier (SUD)
Bertrand CUVELIER (SUD)
Alain LUCAS (SUD)
Bernard LE MEHAUTE (CFDT) Secrétaire-adjoint en remplacement de Michel FILLION (CFDT)
Jean Pierre CREUX (CFDT)

Membres suppléants:

Sylvie HENRY (CGT)
Fabrice JOLYS (CGT)
Joël BARBU (CFDT)

Représentants syndicaux:

Alphonse QUIDU (CGT)
Thierry LE PAIH (SUD)
Nathalie LE HIR (CFDT)
Pierrick GOUEDARD (UNSA)
Jean Michel MARTIN (FO)
Arnaud CHANCERELLE (CGC)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion ordinaire le 20 juillet 2006 de 11 heures 06 à 18 heures 17 dans les bâtiments de la Direction Régionale Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV de la séance exceptionnelle du 12 juin 2006
- 2) Poursuite du processus d'information/consultation sur la déclinaison locale du projet d'Organisation France
 - réponse aux questions des élus
 - demande d'avis du CE sur le projet suite à l'avis émis par le CCE le 4 juillet
- 3) Avis du CE sur l'évolution de l'organisation des magasins UIC-URR (projet TSC7)
 - réponse aux questions complémentaires des élus
- 4) Avis du CE sur le rapport annuel 2005 relatif à l'égalité professionnelle des Hommes et des Femmes
- 5) Lancement du processus d'information/consultation sur le plan schéma directeur des renseignements
- 6) Présentation du rapport trimestriel concernant la situation de l'emploi (2^{ème} trimestre 2006)
- 7) Présentation du rapport trimestriel marchés-activités (2^{ème} trimestre 2006)
- 8) Amélioration de la sécurisation d'accès aux sites techniques et mixtes de l'URR Bretagne
- 9) Point sur les travaux de la Commission ASC
- 10) Rapprochement du Centre Clients Entreprises de Nantes (CCEN) à l'Agence Entreprise Ouest Atlantique

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

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

Pour assurer la présidence du CE, Christian LE CORNEC sera assisté de Véronique GARGAM et Claude TIBLE.

Point 1 - Approbation du PV de la séance exceptionnelle du 12 juin 2006

Le Président indique qu'il a déjà communiqué ses remarques au Secrétaire du CE. Il demande si les membres du CE ont d'autres remarques à formuler.

Le Président fait remarquer qu'il n'a pas corrigé la formulation « *en réponse à une question du Président...* » dans le procès-verbal car il jugeait que la question était contenue dans la réponse apportée.

Daniel GILLARD précise que le recours à cette formulation « *en réponse à...* » permet parfois de pallier le fait que la question ne soit pas audible, les micros n'étant pas toujours allumés dès le début de la prise de parole.

Le Président constate que la rédaction des procès-verbaux s'améliore grâce à l'effort collectif.

En l'absence d'autres remarques, le procès-verbal de la séance du 12 juin est adopté à l'unanimité.

Point 2 - Poursuite du processus d'information/consultation sur la déclinaison locale du projet d'Organisation France

- **réponse aux questions des élus**
- **demande d'avis du CE sur le projet suite à l'avis émis par le CCE le 4 juillet**

Le Président rappelle que ce projet a été présenté en « tuilage » au CCE et aux différents CE. La dernière séance du CCE sur ce sujet s'est déroulée le 4 juillet. Pour sa part, le CE de la DR Bretagne a évoqué ce sujet les 20 avril, 18 mai, 12 juin, 29 juin et 6 juillet.

Lors de la séance du 6 juillet, les élus du CE ont fait savoir au Président que le délai entre l'avis rendu par le CCE du 4 juillet et la séance extraordinaire du CE du 6 juillet était trop court pour émettre un avis. C'est la raison pour laquelle il a été convenu de mettre ce sujet à l'ordre du jour de la séance du 20 juillet, pour recueillir l'avis du CE de la DR Bretagne sur le projet, étant entendu qu'un délai supplémentaire permettrait d'affiner d'éventuelles questions complémentaires. Le Président fait savoir qu'il n'a reçu aucune autre question écrite de la part des élus sur ce sujet.

Entre-temps, 95 % des CE ont rendu leur avis, celui de la DR Pays de la Loire l'ayant émis dans sa séance du 12 juillet dernier.

Le Président se dit disposé à répondre à toutes questions des élus du CE. Il a préparé un document qui détaille les postes ouverts sur la DT, cette dernière étant créée *ex nihilo*.

Le Président se propose de communiquer le nombre de postes par catégorie. La DT comprendra 68 personnes, hors détachés sociaux et service de Santé au Travail, réparties comme suit :

- le pôle Performance : 3 personnes,
- le pôle Communication : 3 personnes,
- le pôle RH : 12 personnes,
- la DR Bretagne : 5 personnes,
- la DR Pays de la Loire : 4 personnes,
- l'équipe VAL (Valorisation des Applications Locales) rattachée au pôle Performance : 4 postes (transferts d'activités),
- le CTC : 11 postes,
- l'Espace Développement : 25 personnes,
- l'assistante du DT.

La décomposition par grade de ces postes est la suivante :

- bande G : 2,
- bande F : 14,
- bande E : 29,
- bande Dbis : 16,
- bande D : 2,
- bande C : 5.

La grande majorité de ces postes est créée à Rennes; les pôles Performance, Communication et RH sont situés à Rennes (1 personne du pôle RH étant située à Nantes).

La DR Bretagne est sur Rennes, avec 1 personne à Quimper ; la DR Pays de la Loire est sur Nantes, avec 1 personne à Angers ; le VAL et le CTC sont à Rennes ; l'Espace Développement se répartit entre Bretagne (Rennes, Quimper) et Pays de la Loire (Nantes, Angers).

Bernard ELIOT demande si le Directeur territorial a été nommé.

Le Président répond qu'une note de Louis-Pierre WENES en date du 10 juillet annonce la création des 11 DT (9 en métropole et 2 en Outremer) et la nomination de directeurs territoriaux.

Le Président confirme que pour la DT Ouest, suite à l'avis du CCE, il est lui-même passé du statut de chef de projet DT à Directeur territorial, la DT Ouest étant créée mais pas encore constituée.

Il communique les informations suivantes, relatives aux autres DT :

Direction Territoriale	Siège	Directeur territorial
Est	Strasbourg	Jacques MOULIN
Nord	Lille	Carole FROUCHT
Normandie-Centre Val de Loire	Orléans	Jérôme BARRE
Ile de France	Paris	Roger MILAN
Sud-Ouest (Aquitaine, Limousin, Poitou-Charente)	Bordeaux	Patrick COAT
Midi-Pyrénées, Languedoc-Roussillon	Toulouse	Alexandre MARTINEZ
Sud-Est	Marseille	Mireille LEVANT
Rhône-Alpes, Auvergne	Lyon	Françoise BAYLE
Caraïbes	Guadeloupe	Fabien NOCART
Réunion, Mayotte	Saint-Denis	Christian BLAISE

Le Président ajoute que les UI (Unités Opérationnelles) seront créées dès que les CE auront rendu leur avis.

Le Président confirme qu'Alain BERNARDEAU et Patrick COSTES sont encore sous le statut de Chef de projet UI.

Alain LUCAS croit se souvenir qu'initialement, il n'était pas prévu que le CTC soit rattaché à la DT.

Le Président reconnaît que dans le premier dossier, il avait été demandé que les activités de ce type ne soient pas rattachées aux DT. Puis, suite à la présentation de ce dossier en information/consultation du CCE, il a été décidé de rattacher les activités opérationnelles de proximité aux DT. Pour VAL, la note confirmant ce rattachement est parue ce matin. Pour le CTC, dont le Président rappelle qu'il n'y en a que 2 en France (Paris et Rennes), il a été convenu de le rattacher au pôle Performance de la DT en termes de pilotage hiérarchique et à la Direction du pilotage commercial (Fabrice ANDRE) en termes de pilotage fonctionnel.

Bertrand CUVELIER demande si l'Espace Développement est bien rattaché à la DT.

Le Président le confirme. Son responsable est Fabrice AUTRIQUE. En l'absence d'autres remarques, le Président demande au CE de rendre son avis sur ce projet.

Guy JOURDEN fait lecture de l'avis suivant : « Les élus notent que le dossier présenté lors de la dernière séance du Comité d'Etablissement s'est précisé et amélioré. Toutefois, la nature des dernières réponses ne témoigne pas d'une volonté de la Direction de France Télécom à débattre et à anticiper pour permettre au Comité de disposer des informations complètes permettant de rendre un avis dans de meilleures conditions ni d'ailleurs à la bonne information des salariés, notamment du fait de la période de congés d'été.

Les élus constatent l'absence de négociations avec les organisations syndicales pour un accord de mise en œuvre de la nouvelle organisation et d'accompagnement des salariés (cadres et non cadres) avec la mise en place d'une commission de suivi au niveau de la Direction Territoriale.

En effet, au-delà de la nécessité de suivre les salariés présents sur le territoire, cette commission viserait à suivre les parcours professionnels des personnes en déploiement au regard de la mise en œuvre de RAF.

Les élus souhaitent également mettre en évidence quelques aspects négatifs du dossier :

- cette évolution n'est clairement qu'une étape d'évolution et aucune vision même globale n'est donnée sur la cible finale.
- Le projet ne met pas en évidence le delta d'efficience ou les gains financiers qu'apportera la nouvelle organisation par rapport à l'organisation actuelle. Ainsi, des approches divergentes existent notamment sur les gains de sous-traitance. Certes, le niveau de sous-traitance est lié à la charge de travail et aux ressources internes, mais il est aussi fixé par des choix directoriaux de favoriser soit la sous-traitance soit les ressources internes. Les gains de productivité sont de plus envisageables ne serait-ce par le regroupement des équipes de techniciens d'interventions. Les synergies/processus/boucles d'apprentissage et règles de gouvernance et de décisions entre les nouvelles unités et les divisions nationales ne sont pas non plus explicitées à ce stade. Enfin, le projet ambitionne un niveau de qualité de service sans pour autant prendre en compte la période transitoire entre l'ancienne et la nouvelle organisation, qui sera vraisemblablement destructrice de compétences et donc de qualité de service rendue aux clients.
- Les nouveaux modes de fonctionnement au sein des nouvelles unités ne sont pas clairement explicités, voire complètement éludés dans le projet, les règles de gestion des salariés ne sont pas de plus, clairement présentées aux élus : pas de fiches de mission, pas de dispositif d'évaluation, pas de gestion dynamique des compétences, pas d'engagements formalisés de formation... Par ailleurs, nous constatons l'absence de prise en compte de l'impact des réorganisations sur les parts variables des cadres qui se verront pénaliser par l'obligation de changer de métier en raison même de la volonté de l'entreprise de modifier l'organisation.
- Nous regrettons la communication tardive et partielle de la matrice des effectifs qui aurait permis une analyse plus pertinente des mises en déploiement, des mobilités fonctionnelles et surtout un débat constructif sur les règles de candidatures. Sur ce point, les élus constatent que le nombre de mobilités fonctionnelles et géographiques est minimisé, alors que cet élément est fondamental pour la vie des salariés et leur équilibre de vie professionnelle/personnelle.
- L'évolution de l'organisation constitue pour l'entreprise un projet majeur. Les élus constatent que les salariés n'ont pas été associés à la construction de cette évolution et que les renvoyer vers les pôles de développement n'est pas une réponse satisfaisante, à la hauteur des attentes des salariés déployés. De plus, l'effort de formation n'est pas chiffré spécifiquement à ce stade du projet et n'est pas en rapport avec l'ampleur des redéploiements nécessaires à la mise en place du projet.
- L'évolution de l'organisation conduit à une hyper centralisation des centres de décisions qui n'est pas sans conséquence sur le niveau et la richesse des postes et conduit à déresponsabiliser le management intermédiaire.

- La perte des compétences dans les services transverses, sans tenir compte de leur utilité dans le chaînage des activités, est constatée par les élus. Nous aurions souhaité que ces compétences soient valorisées dans le cadre des besoins existants sur les unités opérationnelles, au plus près des salariés.

Concernant la création de la Direction Territoriale,

Les élus du CCE avaient réaffirmé : **« leur attachement à la plus grande proximité hiérarchique et décisionnelle pour maintenir tous les salariés qui le désirent sur leur bassin d'emploi, éviter la désertification du territoire et maintenir toutes les activités au plus près du public. »**

C'est une préoccupation forte pour les élus du CE qui n'est pas entendue par l'entreprise dans le cadre de cette décision.

En effet, la future DT aura un effectif extrêmement restreint (largement inférieur au total des deux Directions régionales précédentes) pour un effectif de plus de 7 500 personnes.

Elle devra théoriquement assumer le management des UO de son champ, le pilotage de la transformation et du bassin d'emploi Ouest avec comme mission importante le renforcement des compétences managériales, les relations avec les collectivités territoriales et la conduite du dialogue social.

Les élus du CE émettent les plus grandes réserves sur les capacités réelles de la DT à assumer l'ensemble de ses prérogatives, ceci allant vers le renforcement du pouvoir décisionnel des Directions métiers sans aucune prise en compte des réalités locales. De plus, le territoire couvert par la DT rend difficile voire impossible toute proximité hiérarchique. D'autre part, la création de la DT a comme conséquence la disparition de la DR en tant qu'établissement. Les élus du CE regrettent que le président du CE n'ait apporté que la liste des postes offerts sur Planète emploi comme mode d'accompagnement des redéploiements des personnels cadres et non cadres de la DRMP.

En particulier, les élus rejettent la qualification systématique de **projet individuel** lorsqu'il s'agit de redéploiement cadre.

Concernant la création de l'UI par la fusion de l'UICB et d'une grande partie de l'URRB,

Les élus du CE constatent que l'entreprise annonce 17 redéploiements sur 1811 salariés.

Les élus dénoncent le caractère extrêmement partiel des informations qui leur sont données. En particulier, la Direction affirme qu'exceptées les fonctions support, la création de l'UI n'est qu'un simple changement de rattachement hiérarchique.

Mais par ailleurs on entend **« En ce qui concerne la partie pilotage, conduite d'activités et GTC, dans le dossier il était indiqué qu'il y avait un certain nombre de doublons qui seraient amenés à être supprimés. »**

D'autre part, dans d'autres domaines comme les PABX, les LL, l'ADSL et le TDSL l'objectif est : **«...voir comment on peut faire pour optimiser ces activités.»**

Les élus du CE soulignent leur grande inquiétude quant aux optimisations à venir et **suggèrent que le CE par l'intermédiaire de sa Commission économique assure un suivi régulier du chantier création de l'UI** en particulier sur les effectifs de chaque département, la pérennité des sites, les processus et les outils de gestion avec un intérêt plus poussé pour tout ce qui concerne la sous-traitance et son pilotage.

Concernant la création de l'UPR

Cette création n'est pas dans le champ de notre CE mais concerne 110 salariés de l'URR qui vont rejoindre l'UPR à sa création.

Les élus du CE soulignent le flou entretenu autour des activités maintenues dans l'UPR et s'inquiètent de la même façon des volontés affichées d'optimisation en particulier des pilotages et gestion affaires RS.

Les élus s'inquiètent de l'effet mutualisation des activités des 4 URR et du nombre d'emplois qui seront perdus par doublon entre les ex-régions.

Les élus souhaitent que des activités supports de l'UPR puissent être maintenues dans les régions et hors du site de Nantes ou de Donges.

Concernant les IRP

Plusieurs points de vigilance :

- *l'entreprise affirme le maintien des IRP existantes, les élus du CE souhaitent qu'elles ne soient pas des coquilles vides tant du côté des directions que des représentants du personnel, ce qui est loin d'être garanti aujourd'hui.*
- *concernant l'UPR, les élus attirent l'attention sur la date de rattachement des salariés de l'URR qui, si elle était maintenue au 1^{er} janvier, mettrait les salariés ex URR dans l'impossibilité de participer aux élections à venir.*

En conclusion, ces réserves et divergences d'analyse motivent l'avis négatif des élus concernant l'ensemble des déclinaisons locales du projet de réorganisation des activités France. Le CE exige des points réguliers sur les éventuelles évolutions de l'organisation de l'UI et de la DT et propose de mandater sa Commission économique pour en assurer le suivi. »

Les élus proposent également un vote du CE sur les deux projets de résolution suivants :

Résolution 1 :

« Les élus du CE de la DR Bretagne demandent la neutralisation de la réorganisation pendant la période de juillet et août, afin de préserver l'égalité de traitement entre les salariés avant toute mobilité organisationnelle ou géographique. »

Résolution 2 :

« Les élus du CE de la DR Bretagne proposent qu'un suivi et un accompagnement individuels des salariés dont l'activité a changé soient réalisés dès la mise en œuvre de la réorganisation pendant une durée d'un an, par le Service de Santé au travail. »

Le Président souhaite faire quelques commentaires sur les points évoqués dans l'avis du CE.

Concernant la proximité, le Président est personnellement très attaché à ce que le fonctionnement qui prévalait au sein de la DR soit reconduit au niveau du CODIR de la DT, par le biais de circuits courts et efficaces et de réunions d'équipes ou de managers. Cette interaction fréquente nécessaire entre le Directeur et les équipes se poursuivra dans la nouvelle organisation. En effet, la DR Bretagne est aujourd'hui constituée de 7 unités opérationnelles contre 8 dans la future DT (1 AE, 1 CCO&R, 1 AT-Home, 2 AD, 2 UI, 1 AC-Home). Le périmètre managérial de la DT est certes un peu plus large que celui de la DR, mais avec une portée managériale raisonnable.

Sur le dialogue social, le Président rappelle que pendant une période intermédiaire, il présidera 2 CE (Bretagne et Pays de la Loire) auxquels il s'efforcera de participer à chaque fois, certains dossiers à connotation RH pouvant toutefois être présentés par Mario PETRICOLA. Il ajoute qu'un nouveau protocole électoral est en cours de négociation au plan national, pour des élections devant avoir lieu en début 2007. L'organisation des IRP sera cohérente avec la nouvelle organisation mise en place.

Le Président précise que le rôle des DR vis-à-vis des collectivités locales a été affiné avec Bruno JAMET, responsable en charge de l'animation de ce secteur, et il sera fait en sorte de préserver l'intensité de la présence de France Télécom auprès des collectivités locales. Le Président en veut pour preuve divers entretiens qu'il a eus récemment avec le Maire de Rennes et le Président du Conseil Général des Côtes d'Armor, dans le cadre de DSP (Délégations de Service Public) pouvant naître sur leurs territoires.

Le Président admet par ailleurs qu'il conviendra d'apprendre à travailler différemment avec les Directions métiers. C'est la raison pour laquelle il a été convenu, avec Nathalie BOULANGER, responsable hiérarchique des Directeurs territoriaux, d'un nouveau mode de fonctionnement, dans le cadre de réunions mensuelles en interaction avec les Directions métiers pour travailler sur l'articulation entre la ligne managériale DT et la ligne managériale métiers. Le Président est convaincu de la capacité des nouvelles unités à trouver un mode de fonctionnement qui ne pénaliserait pas le terrain. D'autre part, en tant que Président du CE, le DT a un certain nombre de prérogatives liées à ce poste, dont les Directions métier doivent tenir compte.

En ce qui concerne les postes offerts dans PI@nète emploi, le calendrier est prévu de telle sorte qu'il y ait une plage de candidatures suffisante pour que les salariés en prennent connaissance et que les personnes de Bretagne ou d'autres régions qui souhaitent candidater aient le temps de le faire en connaissance de cause. Le Président projette de recruter des personnes pour une longue durée. De manière réciproque, il souhaite que les personnes recrutées aient le temps de s'approprier leur poste et de s'adapter à leur nouvel environnement. C'est la raison pour laquelle il ne souhaite pas précipiter les choses.

Sur la création de l'UI, conformément à ce qui a été dit en CCE, le jour où il s'agira de travailler sur des évolutions de l'UI suite à sa fusion, la Direction Générale reviendrait devant le CCE et le Président reviendrait devant le CE pour présenter les projets éventuels. Aujourd'hui, les postes annoncés comme étant en redéploiement dans le dossier présenté le 29 juin n'ont pas changé. Si l'organisation venait à évoluer au-delà des rattachements hiérarchiques indiqués, les IRP seraient saisies.

Le Président confirme que l'UPR aura son siège à Nantes, des équipes à Donges (mobile) et des pôles répartis sur les 4 DR Bretagne, Pays de la Loire, Normandie et Centre Val de Loire. Il regardera, avec le responsable de l'UPR, Gilbert GAUTHIER, comment travailler efficacement, ce qu'il conviendra de mutualiser et ce qu'il sera nécessaire de conserver en proximité. Le chantier n'est pas ouvert pour l'instant et quand tel sera le cas, ce sera avec les IRP.

Aujourd'hui, ce que le Président a annoncé dans le cadre de la création de l'UPR est confirmé, à savoir que les salariés seront installés, dans un premier temps, dans un département unique au sein de l'UI Bretagne, puis à une date ultérieure qui permettra la constitution des listes électorales sur le périmètre de l'UPR, ils seront basculés sur l'UPR.

Le Président a déjà parlé des IRP : il faudra faire en sorte que chaque salarié sache de quels CE, DP, CHSCT et DS il dépend. Le principe retenu consiste à avoir une visibilité des listes électorales à une date commune à France Télécom, à laquelle pourraient éventuellement être rattachés les salariés. Comme dans le cadre de la création du CCO&R ou de l'UAT, les anciennes unités représenteront les salariés en attendant la création des nouvelles. Il n'y aura donc pas d'élections locales étant donné qu'il y aura des élections nationales. Claude TIBLE rédigera les courriers permettant le fonctionnement des IRP.

Le Président demande si les élus du CE souhaitent voter l'avis et les résolutions en une seule fois ou séparément.

Bernard ELIOT répond que le CE votera l'avis et les résolutions séparément.

Le Président propose de passer au vote de l'avis négatif du CE et des deux résolutions.

L'avis négatif du CE est adopté à l'unanimité.

La résolution n° 1 est adoptée à l'unanimité.

La résolution n° 2 est adoptée à l'unanimité.

Le Président précise qu'il est d'accord pour que la Commission économique éclaire le CE sur le chantier de création de l'UI.

Point 3 - Avis du CE sur l'évolution de l'organisation des magasins UIC-URR (projet TSC7)

- réponse aux questions complémentaires des élus

Le Président indique qu'en l'absence d'Alain BERNARDEAU, il présentera ce dossier. Il rappelle que lors du dernier CE, les élus avaient posé des questions auxquelles il a été répondu par écrit. Il demande si les élus souhaitent que ces réponses fassent l'objet d'un commentaire de sa part.

Guy JOURDEN souhaite revenir sur la réponse à la question principale relative à la méthode utilisée dans le cadre de ce projet.

Le Président a beaucoup réfléchi à cette question qui, selon lui, fait l'objet d'un malentendu. Les élus ont été surpris, voire choqués, d'apprendre que l'on demandait aux personnes de recandidater sur leur propre poste. Le Président annonce clairement qu'étant donné le changement de métier que ce projet occasionnera pour certains, il n'est malheureusement pas garanti que tous les salariés aient les compétences requises pour accomplir la tâche demandée. C'est la raison pour laquelle il propose qu'il y ait appel à candidature avec priorité aux personnes sortantes, dans la limite des postes disponibles ; les compétences et la capacité individuelle à tenir le poste seront donc appréciées et toute personne considérée comme apte sera prioritaire pour prendre le poste. Ceci permettra de rassurer les personnes concernées. D'autre part, il ne serait pas raisonnable de considérer que tout le monde est capable de tenir le poste de magasinier. Le Président insiste sur le fait que l'entreprise est prête à investir dans des formations et des parcours qualifiants pour les personnes concernées. Il faut toutefois admettre que certaines d'entre elles ne pourront pas suivre sur ces nouveaux postes.

Guy JOURDEN attire l'attention sur le fait que la réaction de surprise n'émane pas forcément des personnels concernés, mais de l'ensemble des personnels. Par ailleurs, d'un point de vue juridique, le fait de repostuler sur son propre poste n'existe nulle part, contrairement au transfert de poste. Il n'est pas normal que des personnes aient à repostuler sur leur poste, notamment à Brest où une personne handicapée ne pourra pas être retenue, étant donné le contenu de la fiche de poste.

Le Président rappelle que le cas de cette personne a déjà été évoqué ; la Direction a le souci de trouver des postes aménagés mais tel n'est pas l'objet du débat d'aujourd'hui. De plus, il y a actuellement plus de personnes que de postes. Les personnes dont les compétences seront reconnues seront retenues sur les postes. Il ne faut toutefois pas mentir aux salariés en leur faisant croire que tout le monde pourra basculer sur ces métiers, pour s'apercevoir ensuite que certains ne sont pas capables de suivre l'évolution.

Le Président propose d'interviewer les 31 personnes actuelles, de faire faire un bilan de compétences par l'Espace Développement. Les personnes estimées comme étant compétentes pour prendre ces nouveaux postes y seront nommées sachant que des solutions individuelles seront trouvées pour les autres.

Guy JOURDEN préfère cette solution car les personnes jugées compétentes ne seraient pas obligées de repostuler sur le propre poste de travail.

Le Président s'engage à ce que les 31 personnes soient reçus en entretien, à leur faire faire un bilan de compétences, sachant que les personnes compétentes auront priorité pour obtenir les postes. Au terme de ce process, les postes restants seront ouverts à candidature.

Guy JOURDEN attire l'attention sur le fait que les problèmes évoqués pour certaines personnes n'auront pas pour autant disparu.

Selon Thierry LE PAIH, l'important est qu'au terme du processus, personne ne se retrouve écarté d'une position de travail ou en situation encore plus difficile et qu'il faudra une aide pour certains salariés pour tenir le poste..

Daniel GILLARD s'interroge sur le devenir des personnes non retenues.

Le Président répète qu'il ne s'agit pas ici d'écarter des gens mais de professionnaliser une filière. L'intérêt de l'entreprise est donc qu'un maximum de personnes soient en capacité de reprendre les postes en question. Cependant, certains salariés sont déjà identifiés comme ne pouvant pas suivre leur poste dans cette filière au sens où l'entend le niveau national. L'entreprise a donc le devoir de leur trouver des solutions d'employabilité et c'est la raison pour laquelle leurs noms ont été communiqués à l'Espace Développement. Il n'est pas imaginable de donner de faux espoirs à des personnes ; il faut au contraire leur apporter de l'aide.

Thierry LE PAIH insiste sur le fait que personne autour de cette table n'a reproché à la Direction de vouloir écarter des gens. Mais cela risque toutefois d'être la conséquence de ce projet.

Le Président fait remarquer que c'est bien pour cela qu'il a réfléchi à cette question depuis le dernier CE qui avait donné lieu à un malentendu. Il est toutefois indéniable que ce métier passe à une vitesse supérieure à laquelle tout le monde ne sera pas en mesure de s'adapter.

Selon Jean-Pierre CREUX, la méfiance des élus sur ce sujet est compréhensible : il y a déjà eu des redéploiements (ERC et état-major de l'AST) dans le cadre desquels certaines personnes ont été reclassées. Or, le suivi prévu n'a pas été réalisé. De plus, les formations dispensées ne permettent pas toujours d'obtenir les compétences nécessaires et d'avoir une bonne compréhension du métier. Les personnes ainsi formées ne sont pas en mesure de discuter des directives qui sont données. La question est aujourd'hui de savoir quel accompagnement sera proposé aux personnes des magasins. Les élus ont besoin d'avoir des garanties à ce sujet.

Alphonse QUIDU constate que depuis la mise en place des règles de gestion, dans le cadre des entretiens annuels, les compétences des personnes sont déjà régulièrement analysées, avant la mise en œuvre un « plan de redressement » pour leur permettre d'acquérir les compétences requises pour tenir leur poste. C'est ainsi que certains salariés occupent un poste de magasinier depuis plusieurs années. Alphonse QUIDU aimerait savoir ce que l'entreprise a réellement fait pour que ces derniers acquièrent les compétences pour remplir leur mission de magasinier (CACES, Logistique etc.). Il demande s'il existe une nouvelle grille d'analyse des critères de compétences liée au projet TSC7 qui serait différente de celle qui existait auparavant et comment elle est appliquée aux personnes. Enfin, peut-être cette grille pourrait-elle faire l'objet d'une présentation au CE.

Le Président ne souhaite pas revenir sur ce sujet qu'il a déjà évoqué la dernière fois, car cela ne fait plus avancer les choses. La proposition concrète qu'il a faite au CE donne des garanties et il n'est pas possible d'aller au-delà. D'autre part, il est vrai que la fonction de magasinier est quelque peu « en déshérence » à France Télécom suite à la fermeture des magasins régionaux. Il s'agit donc aujourd'hui de professionnaliser la filière, ce qui nécessite la présence de personnes capables d'assurer ces métiers.

Daniel GILLARD fait remarquer qu'avant de demander aux salariés de se positionner suite à ces appels à candidature, il serait bien de déterminer en quoi consistera la formation qualifiante qui sera dispensée.

Le Président répète que ces formations qui ont été présentées lors de la première séance sont labellisées au niveau national. Elles permettront de faire en sorte que l'ensemble de la filière soit professionnalisée, que ce soit sur le poste de magasinier ou de pilotage des flux.

Daniel GILLARD considère que si la formation dispensée est qualifiante, cela signifie que la personne s'engagera à la suivre pour obtenir un diplôme, comme dans le cadre d'un système scolaire.

Le Président soutient que ces formations n'ont rien de scolaire. Il rappelle que le détail des postes de magasiniers et de pilotes de flux a été communiqué aux élus, la Direction a répondu à 50 questions détaillées, dont les problématiques de formation. Le Président ne donnera pas aujourd'hui le détail du module de formation.

Daniel GILLARD l'a bien compris ; il souhaite simplement savoir s'il s'agit d'une formation diplômante et qualifiante.

Le Président rappelle que pour qu'une formation soit assimilée à de la VAE, elle doit avoir un label Education Nationale, ce qui n'est pas encore le cas. Quoi qu'il en soit, cette formation ne peut qu'apporter un plus aux personnes et non un moins.

Daniel GILLARD insiste sur la nécessité de connaître la date de départ de la formation pour une personne qui souhaite postuler.

Le Président répète qu'en l'état actuel des choses, on ne peut pas parler d'une VAE car cette formation ne possède pas le label Education Nationale. Le souhait de l'entreprise est de faire reconnaître cette filière à l'extérieur de France Télécom. Il n'y a aucune certitude sur ce plan pour l'instant car le process n'en est qu'à sa deuxième vague et doit se terminer fin 2008. Les choses s'éclaireront au cours de l'année 2007. Par ailleurs, le Président assure qu'aucun salarié ne prend de risque en la matière : si la formation est diplômante, elle représentera un plus pour eux ; dans le cas contraire, elle sera comparable à n'importe quelle formation dispensée par France Télécom.

Joël BARBU demande s'il est possible de savoir quel Espace Développement suivra ce dossier.

Le Président répond que l'Espace Développement lui sera rattaché. Il peut toutefois mandater quelqu'un pour suivre particulièrement le dossier des magasiniers.

Thierry LE PAIH rappelle que les élus étaient particulièrement choqués par le principe consistant à demander aux salariés de postuler sur leur propre poste. S'ils peuvent toutefois admettre que la fonction de magasinier évolue et se professionnalise, ils ne comprennent en revanche toujours pas que France Télécom ne se donne pas les moyens d'intégrer, dans les équipes du magasin, des collègues en difficulté. Même si l'entreprise prétend avoir effectué un suivi des cadres après la disparition de l'AST, les élus voient avant tout des salariés en

détresse, ce qu'ils veulent à tout prix éviter. C'est la raison pour laquelle les élus ont besoin de garanties, d'autant plus que les salariés sont très inquiets.

Le Président répète qu'il a compris l'incompréhension qui caractérisait ce dossier au dernier CE et a d'ailleurs changé sa position sur ce point et considère qu'il convient à présent d'aller de l'avant. Les garanties sont celles qu'il a déjà données oralement sur le fait qu'une personne dédiée de l'Espace Développement évaluera la capacité des salariés à rejoindre ces postes. Les personnes compétentes seront retenues sachant que s'il y a 8 personnes compétentes pour 6 postes, il conviendra de faire un choix.

Thierry LE PAIH n'approuve pas la façon « binaire » dont le Président classe les personnes comme étant compétentes ou incompetentes. Il préfère dire que certaines personnes n'ont partiellement pas les compétences requises.

Le Président précise son propos : il s'agit des personnes n'ayant pas la capacité à acquérir des compétences. Au terme du process, il y aura deux types de décisions managériales à prendre : les personnes ayant les compétences requises et souhaitant suivre leur activité la suivront, sachant que s'il y a plus personnes que de postes il conviendra de faire un choix ; des solutions individuelles seront trouvées pour les autres personnes sur les sites. Enfin, il conviendra de regarder la possibilité d'adaptation du poste de travail à l'emploi du salarié handicapé.

Guy JOURDEN suppose que l'ossature des magasins reposera sur une base existante et que par conséquent, une bonne partie du personnel sera reconnue compétente et ne sera donc pas obligée de repostuler sur le poste de travail.

Selon Guy JOURDEN, il serait regrettable que ce projet qui est globalement positif au départ débouche sur un conflit.

Daniel GILLARD soulève le cas où 31 personnes sur 31 seraient compétentes.

Le Président répond qu'il conviendrait alors de trouver un processus adapté.

Bertrand CUVELIER souhaiterait que soient précisés les niveaux de fonction des 3 postes en magasin (magasinier, pilote de flux, pilote de livraison) et savoir comment sera régularisée la situation d'une personne compétente qui continuerait à occuper son poste à un grade toutefois inférieur à ce qui sera proposé.

Le Président indique que ceci est précisé dans les codes métiers.

Claude TIBLE fait savoir qu'il peut y avoir plusieurs niveaux dans un même métier.

Le Président ajoute que si la personne a un grade inférieur à celui du poste souhaité, elle pourra s'inscrire dans le cadre d'un parcours qualifiant reconnu. Si la formation est validée, elle pourra prétendre à une VAE. Il assure que l'intérêt de l'entreprise est que les personnes réussissent dans leur poste.

Alphonse QUIDU informe ne pas avoir trouvé, dans l'Intranet, les fiches correspondant aux codes métiers.

Le Président attire l'attention sur le fait qu'il a rarement fourni autant d'éléments sur un même dossier. Il ne comprend pas ce qu'Alphonse QUIDU aimerait avoir de plus. Il lui propose de consacrer une séance particulière aux codes métiers.

La séance est suspendue de 12 heures 19 à 12 heures 37.

Bernard ELIOT fait lecture d'une résolution préparée par les élus du CE de la DR Bretagne au sujet du projet TSC7 concernant les magasins:

« Après avoir pendant très longtemps sous-estimé et dévalorisé volontairement le travail des collègues de la chaîne de l'approvisionnement, France Télécom décide de changer à 180 °son orientation. L'achat, la logistique d'approvisionnement, le stockage, la mise à disposition du matériel et sa gestion sont des activités indispensables à la bonne marche d'une entreprise de télécommunications comme France Télécom, encore plus au regard de sa responsabilité dans le maintien d'une qualité de service public que lui reconnaissent encore bon nombre de concitoyens.

Les élus souhaitent que la Direction se donne réellement les moyens de donner aux personnels concernés par le projet TSC7 des locaux adaptés à leurs missions afin d'atteindre les ambitions affichées. De même, les élus souhaitent que les formations nécessaires soient mises en œuvre pour permettre que les objectifs annoncés soient atteints dans de bonnes conditions. Les nouvelles responsabilités qui incomberont aux personnels des magasins devront également se traduire par une reconnaissance des compétences. Aussi, le CE demande à être informé du plan de promotion lié à ce projet. Les élus du CE demandent qu'une proposition automatique d'intégration des postes de travail soit faite à tous les agents concernés. Les élus demandent que les moyens présentés, tant au niveau des magasins qu'au pilotage des flux, correspondent aux besoins de l'activité réseaux et pilotes. Le CE demande qu'un suivi des travaux des commissions locales lui soit présenté régulièrement.

Le CE émet un avis positif sur la professionnalisation des métiers des magasins mais émet les plus fortes réserves sur la ré-affectation des personnels. Le CE demande un suivi particulier pour la mise en œuvre du projet TSC7. »

Le Président confirme que les commissions de suivi qui ont été demandées dans le cadre de l'examen du dossier par les CHSCT auront bien pour vocation de vérifier que les magasins offrent des conditions satisfaisantes de travail et d'usage. Il précise également qu'une membre de l'Espace Développement sera dédiée à l'appréciation de la capacité à exercer la profession par l'ensemble des collègues sur ces métiers. Enfin, le Président assure que le CE recevra en temps voulu une synthèse de l'avancement de ce dossier.

Par dix voix pour et une abstention, l'avis est adopté.

La séance est suspendue de 12 heures 42 à 14 heures 06.

Point 4 – Avis du CE sur le rapport annuel 2005 relatif à l'égalité professionnelle des hommes et des femmes

Martine GUEUNEUGUES rappelle que « le rapport 2005 sur la situation comparée des hommes et des femmes dans l'entreprise a été présenté lors de la séance du CE du 13 juin 2006. Il apparaît que les avancées sont peu nombreuses dans les faits et que France Télécom n'a pas réellement témoigné d'une volonté d'agir pour l'égalité entre hommes et femmes puisque contrairement à ce qui était prévu dans l'accord d'avril 2004, aucune commission locale de suivi n'a été mise en place. La commission nationale de suivi ne s'est réunie de son côté que cette année.

La situation de France Télécom en termes d'égalité professionnelle est loin d'être exemplaire. Les inégalités sont patentes sur les déroulements de carrière et les femmes sont encore loin d'accéder à tous les emplois comme à toutes les responsabilités. Les femmes restent sous-représentées dans les emplois qualifiés. On observe surtout un faible pourcentage de promotions dans la catégorie C (2.1 et 2.2) où les femmes sont représentées à plus de 50 % alors que seulement 35 % d'entre elles ont été promues. Les élus demandent donc une révision des promotions sur la bande C. Ils demandent également l'augmentation du nombre de femmes dans les filières techniques en les maintenant dans ces filières en cas de réorganisation et en organisant notamment les formations adéquates.

Les élus remarquent que l'égalité professionnelle ne progresse pas au sein de France Télécom et que les derniers recrutements effectués ne permettront pas d'inverser cette tendance. L'entreprise manque apparemment d'ambition alors qu'elle devrait faire montre d'une réelle volonté d'agir et de s'en donner les moyens. La représentativité des femmes dans les différents domaines de métiers n'évolue pas et la politique de recrutement ne permet pas d'inverser ce processus présentant les femmes à des postes peu qualifiés et les hommes aux fonctions de management. Le fait est que la majorité des recrutements de femmes s'opère sur la bande C, dans le domaine de la relation client et sur des CDI TP.

S'agissant des rémunérations, les élus estiment que de nouvelles formes d'organisation du travail doivent être développées afin d'intégrer les absences. A cet égard, la Direction a reconnu l'effet des petites absences sur les parts variables. Les membres du CE demandent donc que soient neutralisées les absences de courte durée dans le calcul de la PV.V : les objectifs doivent être revus dès le premier jour d'absence. Traditionnellement, les primes de pénibilité ou de technicité reconnues ont été accordées dans des métiers très majoritairement masculins mais cet état de fait doit être aujourd'hui corrigé en reconnaissant les pénibilités liées au stress, par exemple en agences ou sur les plates-formes.

Les élus constatent que les femmes sont très peu représentées dans les IRP, l'amélioration du taux de féminisation de ces instances étant d'ailleurs peu probable. En effet, la charge de travail est de plus en plus importante pour les élus avec l'aggravation des temps de transport due à l'élargissement des zones couvertes par les directions, l'augmentation du nombre de salariés dans ces mêmes directions, les réorganisations incessantes et les réunions correspondantes ainsi que la difficulté d'obtenir des moyens en provenance de la Direction. Tout cela rend l'exercice du mandat extrêmement difficile et incompatible avec l'organisation d'une vie familiale.

En conclusion, les élus constatent que l'égalité professionnelle ne progresse pas à France Télécom et de ce fait, émettent un avis négatif. »

Le Président indique en premier lieu que la commission locale de suivi a été constituée avant les résultats des élections de CE et DP alors qu'il faudrait faire en sorte qu'elle soit plutôt l'émanation des actuelles IRP. Le fait est que la Commission constituée au niveau du CE couvre exactement le même champ d'études et le plus simple serait de travailler dans ce cadre-là. Au travers de son rapport, la Commission a d'ailleurs fourni un travail beaucoup plus détaillé que ce que pouvait produire la commission locale de suivi. Par conséquent, il sera certainement plus efficace d'organiser une séance de travail spécifique mais dans le cadre de la Commission Egalité Professionnelle.

Bernard ELIOT croit se souvenir que la commission de suivi intégrait également une représentation des organisations syndicales.

Le Président maintient sa proposition, en précisant que dans le cadre d'une audition organisée avec la Commission Egalité Professionnelle, celle-ci serait dûment « invitée » par la Direction.

S'agissant, par ailleurs, des promotions, au-delà du bilan qui peut être fait, on peut imaginer que les nominations au grade supérieur aient eu lieu sur des professions à dominante fortement masculine. Il s'agira surtout de rappeler qu'en la matière, aucune forme de discrimination ne doit intervenir et les DUO recevront des instructions en ce sens. Pour ce qui est des recrutements, force est de constater que les hommes sont plus enclins à se diriger vers les métiers techniques et si une seule femme a été recrutée l'an dernier dans ce domaine, ce chiffre est plutôt la marque de la loi du marché que d'une volonté de l'entreprise.

La structure de la rémunération procède autant de l'ancienneté que du métier exercé ou de l'histoire de chacun. Pour les métiers techniques par exemple, le traitement « coutumier » a amené à une certaine époque à un delta de rémunération sur une population ciblée. Quant à la question des parts variables et des petites absences, il faudra vérifier si les pratiques sont bien partout les mêmes mais il conviendrait aussi de définir ce qu'est réellement un jour d'absence. Bien sûr l'idée est de ne pas pénaliser les personnes vis-à-vis de leur PVV mais il faut bien voir qu'en cas d'absences régulières, il est finalement assez logique que la part variable soit moindre que celle d'un salarié ayant été présent tous les jours.

Concernant enfin les IRP, l'objectif aujourd'hui est plutôt de réduire le nombre d'instances que de les multiplier.

Bernard ELIOT explique que la remarque portait sur l'accroissement du nombre de séances du fait des réorganisations en cours.

Le Président atteste que la fonction d'élu requiert un important travail mais pour ce qui est de la représentation des femmes au sein des instances, il appartient surtout aux organisations syndicales de faire en sorte d'intégrer des femmes dans leurs listes.

Sylvie HENRY estime que pour inciter les femmes à se présenter, il faudrait déjà qu'un certain nombre d'heures et de moyens soient accordés au CE pour son fonctionnement.

Le Président pense avoir déjà prouvé à de nombreuses reprises que lorsque les demandes étaient fondées, la Direction pouvait aller bien au-delà des dispositions du code du travail. Il est toutefois assez difficile d'aller plus loin et l'entreprise ne peut pas non plus trop s'éloigner des textes en vigueur.

Jean-Pierre CREUX estime que d'une manière générale, on a trop souvent tendance à considérer la question de l'égalité professionnelle d'une manière plus ou moins sexiste et en cantonnant d'ailleurs les femmes sur des sujets comme celui-là. Les hommes gagneraient pourtant à participer plus activement à ces instances.

S'agissant des IRP, Bernard ELIOT rappelle que les négociations pour les futures élections de 2007 vont bientôt commencer. Il faudra, en ce sens, que les discussions intègrent bien l'importance du travail des élus et la nécessité de moyens supplémentaires.

Le Président indique qu'il est lui-même membre du groupe de travail qui planche au niveau national sur ce sujet et que dans ce cadre-là, il s'est déjà fait l'écho d'un certain nombre de problématiques. Il s'agit notamment de traiter les problèmes liés à des territoires de plus en plus élargis et pour lesquels les représentants du personnel doivent pouvoir agir au plan local. Le fait est que dans un certain nombre de cas, le dialogue qui existe au sein de la DR a permis de trouver des solutions satisfaisantes.

Daniel GILLARD considère qu'avec une cadence de l'ordre de deux à trois séances comme le CE en connaît actuellement, les moyens en temps qui sont accordés apparaissent insuffisants pour tout le travail de préparation et d'analyse que les projets requièrent.

Le Président répond que le CE de la DR Bretagne est vraisemblablement le seul en France où la Direction accepte de laisser les élus se réunir chaque matinée précédant une séance.

Bernard ELIOT rétorque que le CE de la DR Pays de Loire fonctionne déjà de cette façon.

Le Président suggère de passer au vote.

A l'unanimité, le CE émet un avis négatif sur le rapport annuel 2005 relatif à l'égalité professionnelle des hommes et des femmes.

Point 5 – Lancement du processus d'information/consultation sur le plan schéma directeur de l'évolution des Renseignements.

Nicolas VATELOT fait état en premier lieu d'une étude de la situation comparée dans les différents pays européens suite à l'ouverture du marché du renseignement téléphonique, la majeure partie des autres nations ayant connu cette évolution dès 2004. Il apparaît que la France est le pays ou l'opérateur dit « historique » a le plus perdu de parts de marché. La situation française paraît devoir se stabiliser à partir du mois de mai, sachant qu'après une première régression du trafic lors de l'ouverture en avril, celui-ci est reparti ensuite en se portant principalement sur la concurrence. France Télécom conserve en effet un volume mensuel de l'ordre de cinq millions d'appels quand ses concurrents ont attiré l'essentiel de l'augmentation du trafic qui a eu lieu depuis le mois d'avril.

Le tableau suivant reprend les montants investis par les différents acteurs en termes de publicité dans les médias. On retrouve dès lors une assez forte corrélation entre l'effort de communication et la part de marché obtenue. C'est ainsi que le 118-218 entre pour 33 % des investissements publicitaires, suivi par Pages Jaunes (23 %) puis par le 118-712 de France Télécom (17 %) et par Telegate (16 %). Ces quatre numéros sont aujourd'hui les quatre principaux acteurs du marché et se partagent l'essentiel de l'activité.

La communication du Numéro (118-218) semble avoir été efficace puisqu'il rentre ici pour 40 % du marché global. Le constat est radicalement différent pour Pages Jaunes, où des investissements ont été massivement consentis avec de fortes espérances mais pour un résultat de seulement 10 % des parts de marché. Telegate se trouve, de son côté, à hauteur de son investissement (15 % des parts de marché) et il apparaît que France Télécom aura été l'acteur le plus efficace en termes de communication puisque avec seulement 17 % du budget global, le 118-712 atteint les 30 % de parts de marché.

Le Président mentionne, à cet égard, un article paru la semaine dernière dans *Les Echos* sur la notoriété des numéros au travers d'un récent sondage SOFRES. On y indique notamment que trois mois après la disparition du 12, seuls quelques numéros ont été mémorisés et que le 118-218 a déjà commencé à creuser l'écart avec ses concurrents. C'est ainsi que seules 20 % des personnes interrogées citent spontanément de 118-712 alors qu'elles sont 50 % à mentionner le 118-218. Si la part de marché du 118-712 apparaît, de fait, plus forte que sa notoriété, c'est certainement parce que beaucoup d'utilisateurs de mobiles continuent d'utiliser les renseignements de France Télécom dans la continuité du 12. A contrario, c'est sur le fixe que Le Numéro semble avoir établi sa notoriété.

On voit donc aujourd'hui que la « bataille » du renseignement ne va plus s'opérer qu'entre quatre acteurs principaux alors qu'ils étaient autour d'une vingtaine lors de l'ouverture du marché. Il est dès lors assez probable que le 118-712 conforte sa position sur le mobile pendant que le 118-218 se positionnera sur le fixe. Quant à Pages Jaunes, chacun sait ici que cette filiale a vocation à être cédée mais il apparaît déjà que c'est pour elle que la campagne de publicité a rencontré le moins de résultats. Il faut dire aussi que le message développé était assez peu compréhensible.

Nicolas VATELOT poursuit sa présentation. L'évolution du trafic entre avril et juin est assez contrastée pour France Télécom avec une légère remontée du côté du 118-712 mais qui s'accompagne d'une dégradation progressive du volume d'appels sur le 118-008.

Tels étaient donc les éléments de départ venant expliquer la problématique du Renseignement au sein de l'entreprise. La présente information/consultation fait elle-même suite à l'évolution du plan schéma directeur des renseignements téléphoniques. Ce projet national est en effet remanié au fur et à mesure de l'évolution du trafic, l'idée étant d'aligner les effectifs et les plates-formes en fonction des volumes enregistrés. Deux dossiers ont d'ailleurs déjà été présentés en CE dans ce cadre-là avec celui sur l'évolution de Pages Jaunes et la non-installation de l'activité sur le site de Quimper ainsi que celui sur la fermeture du site du Mans (avis du CE du 29 juin).

Il s'agit donc aujourd'hui de poursuivre l'adaptation du schéma directeur national et sa déclinaison sur les DR Bretagne et Pays de la Loire en accompagnant la baisse de l'activité de renseignement qui a pu être identifiée.

Jean-Pierre CREUX demande si la présentation portera aussi bien sur les conséquences pour la DR Bretagne que pour la DR Pays de la Loire.

Le Président indique que des éléments concernant les Pays de la Loire seront fournis en fin de dossier.

Nicolas VATELOT rappelle ensuite les principes qui avaient été évoqués lors d'un précédent CE et qui devaient intervenir dans le cadre de l'adaptation de l'organisation comme de l'évolution des sites. Il avait notamment été question du choix des sites et de la notification d'un certain nombre de métiers prioritaires avec des parcours professionnels permettant aux personnels des renseignements d'évoluer vers d'autres activités. L'idée ici a été de concentrer les changements sur les sites où il était possible de faire évoluer les personnes

vers d'autres activités de la relation clients sans les contraindre à déménager. L'objectif a été également de se tourner vers les activités prioritaires de la relation clients que sont l'assistance technique (notamment en SU) ou en relation clients mobile (CCO&R).

C'est ainsi que les sites de Rennes et de Lanester sont apparus comme ceux offrant une activité de renseignement téléphonique en même temps que des activités prioritaires de relation clients Orange. Les évolutions mentionnées ici sont prévues sur le deuxième semestre 2006. L'activité de renseignement téléphonique de Lanester sera fortement réduite mais l'idée a bien été aussi de la maintenir sur site car il est apparu que les équipes en place avaient probablement un moindre potentiel d'évolution vers d'autres métiers que celles du sud de Rennes. Trente personnes des équipes de Lanester vont donc évoluer vers l'AT, vers le SU 1013 ainsi que vers l'activité de gestion clients qui se trouve aujourd'hui sur le site. Deux responsables d'équipe sur quatre sont également impactés. Du côté de Rennes, c'est la totalité de l'effectif Renseignements (soit 42 personnes plus cinq managers) qui est concernée et qui va donc, là encore, évoluer vers des activités de 1013 ou d'Orange avec ici un changement de site

Sur les modalités d'accompagnement, comme cela a été le cas au Mans les salariés concernés seront suivis individuellement par l'Espace Développement. L'idée sera d'identifier avec eux vers quels métiers ils peuvent évoluer et quels dispositifs spécifiques d'accompagnement il conviendra, le cas échéant, de mettre en œuvre. Une fois donc que le projet aura été présenté aux collaborateurs, un entretien interviendra assez rapidement avec les personnes impactées afin pour ces dernières d'exposer leurs souhaits et d'évaluer leurs compétences. On pourra ainsi proposer un dispositif modulaire de formation et d'accompagnement pour les personnes qui en auraient le plus en besoin, sachant que l'AT et le CCO&R disposent déjà au départ d'un certain nombre de modules de formation de base.

A l'issue de cet entretien, une pré-orientation sera effectuée et sera suivie d'une journée de découverte du service accueillant. Un nouvel entretien interviendra alors entre la personne et son manager, au cours duquel le salarié sera informé de son affectation définitive et des modalités d'accompagnement correspondantes. L'acquisition et le développement des compétences sont évidemment un élément clé de la réussite de ce genre d'opérations. L'expérience du Mans a montré qu'en la matière, il était inutile de trop alourdir les modules de formations théoriques et qu'il fallait au contraire prévoir d'importants dispositifs de tutorat. Le fait de visiter le futur poste en amont et avec le manager ne peut également intervenir que dans un sens positif.

Le calendrier prévisionnel prévoit une consultation du CHSCT du CCO&R d'ici la fin du mois d'août voire le début du mois de septembre. Les séries d'entretiens avec les conseillers développement suivraient immédiatement après et les visites de découvertes comme les entretiens d'affectation interviendraient sur la deuxième partie du mois de septembre pour une affectation dans les nouveaux services et un démarrage des formations à partir du début du mois d'octobre.

Quant à l'impact sur les IRP, un certain nombre des nouveaux élus qui viennent d'arriver sont potentiellement concernés par cette réorganisation. Il conviendra donc de traiter cette question, dans le respect du code du travail et des accords d'entreprise.

Jean-Pierre CREUX constate qu'il s'agit là d'un véritable bouleversement puisque ce sont près de la moitié des emplois qui sont en cause au niveau national. Or dans ce cadre-là, les dispositions de la décision RH 46 telle que l'on entend l'appliquer ici sont notoirement insuffisantes. Toutes les organisations syndicales s'attendaient à ce qu'une négociation spécifique intervienne sur les mesures d'accompagnement à mettre en œuvre. Le CCE avait d'ailleurs fait une demande en ce sens et le CE de la DR Bretagne devrait logiquement lui emboîter le pas.

Bernard ELIOT pense, à cet effet, qu'il serait intéressant de fournir aux élus le texte de cette décision 46.

Le Président indique qu'elle sera effectivement communiquée.

Bernard ELIOT note en outre que les salariés de Rennes vont être conduits à passer du site de Crimée à celui d'Oberthur. Resteront-ils pour autant salariés de la DR Bretagne ou bien vont-ils intégrer l'effectif d'Orange ?

Nicolas VATELOT répond qu'à l'instar d'un certain nombre de personnes qui travaillent déjà sur Oberthür, ces salariés seront sous contrats de détachement ou de mise à disposition.

Bernard ELIOT en conclut qu'ils ne dépendront plus du CE de la DR Bretagne.

Nicolas VATELOT indique que 70 personnes sont déjà dans ce cas aujourd'hui sur Oberthur.

Guy JOURDEN s'étonne que toutes ces précisions ne figurent pas clairement dans le document.

Le Président assure qu'il n'y avait là aucune volonté de dissimulation.

Thierry LE PAIH remarque que la Direction a fait un choix différent à Rennes de ce qui est prévu sur Lanester.

Le Président répond que les situations sont bien distinctes sur Oberthur et sur Lanester avec notamment deux entités juridiques différentes que sont France Télécom et sa filiale. Il convient donc de prévoir des contrats de service « auditables » pour ce qui concerne les relations entre les deux entreprises. Dans le cas où France Télécom mettrait à disposition d'Orange des salariés sans prévoir les contrats adéquats, elle serait susceptible d'être accusée de délit de marchandage ou de prêt de main d'œuvre illégal au sens du code du travail. Sur Lanester *a contrario*, France Télécom SA a un contrat de service qui le lie avec Orange France pour qu'une activité identifiée de cette dernière soit exercée au sein de FTSA et rémunérée en tant que telle. Pour Oberthür par conséquent, Orange France a ses propres équipes et endosse la pleine et entière responsabilité de l'activité, c'est-à-dire qu'elle n'a pas à passer de contrat commercial avec elle-même.

Ce qui est sûr en tout cas, c'est que seule une intégration de la filiale au niveau juridique (par le biais d'un L.122-12 par exemple) pourrait mettre fin à ce mode de relations différencié mais la chose serait certainement très difficile à réaliser. Il ne s'agit pas là d'un problème de site mais le fait de faire travailler des personnes dans une autre entité sans contrat de service peut être assimilé à un prêt de main-d'œuvre. Dans le fonctionnement actuel, Nicolas VATELOT a dans ses équipes des salariés de la DR Bretagne et le Directeur Régional se trouve d'ailleurs être son responsable hiérarchique. Les délégations au nom desquelles s'exerce l'autorité managériale peuvent donc différer d'un salarié à l'autre au sein du CCO&R mais pour autant, la gestion des personnes répond aux mêmes principes généraux.

Guy JOURDEN se souvient que lors de la création du CCO&R, la coexistence de différents statuts n'avait pas empêché un traitement uniforme des sites.

Le Président maintient que le cas de Lanester avait bien été appréhendé de manière différente et sous la forme d'un contrat de service. Tel est d'ailleurs également le cas actuellement pour les Pages Jaunes et les Renseignements, avec un contrat de service entre Orange et la maison-mère. Quoi qu'il en soit, on voit mal en quoi cet état de fait pourrait poser problème pour les salariés concernés, qui restent dans le même bassin d'emploi et qui conservent une forme (même indirecte) de rattachement à la DR.

Thierry LE PAIH rétorque que les salariés devraient, eux, s'apercevoir assez rapidement de la différence. Au nom de l'évolution de la réglementation, l'entreprise France Télécom évite soigneusement de s'exprimer et n'a absolument pas défendu ses salariés au moment de l'ouverture à la concurrence. Le sentiment général a été celui que durant toute cette « bataille » médiatique qui vient d'avoir lieu, France Télécom est restée très largement en retrait, comme si le renseignement ne faisait pas partie de ses priorités. Le résultat est que les chiffres s'effondrent et que l'on va demander ici aux salariés non seulement de changer d'activité mais aussi et les représentants du personnel viennent de découvrir à l'instant de changer de statut. Il est donc normal que les réticences soient très importantes.

Le Président pense qu'il faudrait complètement revoir la conception que peuvent avoir les salariés et les élus des relations que la maison mère entretient avec sa filiale. Cette dernière était à l'origine une des divisions de FTM avant d'être filialisée puis rachetée et mise sur le marché etc. Malgré tous ces mouvements, les salariés du plateau Orange de Rennes n'ont pas vu leur contrat de travail évoluer. On constate qu'avec la création du CCO&R, jamais le service Orange de Rennes n'a été aussi proche de la DR qu'il ne l'est aujourd'hui. Là où les salariés auraient pu être inquiets quand la filiale était cotée en Bourse au travers de son appartenance à un grand Groupe international, tout cela n'a plus lieu d'être aujourd'hui. En d'autres termes, ce qui s'est passé avec France Télécom Câble ou avec Pages Jaunes ne pourra pas se produire de la même manière avec Orange. L'intégration d'Orange à la maison mère est même au cœur de la stratégie du Groupe. Le rachat d'Orange par France Télécom en 2003 a été un acte fondateur de la stratégie de l'opérateur intégré et il n'est pas imaginable aujourd'hui que le Groupe France Télécom puisse se séparer de sa filiale alors que celle-ci est intégrée dans ses process, dans son organisation et dans ses offres. Par conséquent, les interrogations qui pouvaient avoir cours il y a trois ou quatre ans de cela sont aujourd'hui dépassées.

Bertrand CUVELIER indique que pour l'intégration du réseau d'accès Orange au GPMA, les informations en provenance du Comité de Groupe font apparemment état de la mise en place d'une organisation de type CCO&R.

Le Président estime que ce genre d'organisation offre aujourd'hui tous les gages de bon fonctionnement. Elle peut, en outre, permettre de passer à l'étape suivante, qui consisterait en une intégration complète. Le fait est qu'aujourd'hui, jamais Orange n'a été aussi intégrée, dans un premier temps au plan financier puis au travers de la stratégie d'opérateur intégré et de Next jusqu'à l'offre intégrée annoncée pour le 1^{er} juin. Tous ces signes montrent que le processus d'intégration est d'ores et déjà très avancé et que le fait de se rendre sur Oberthür ne constitue pas pour les salariés concernés une aventure particulièrement redoutable.

Bertrand CUVELIER rappelle que la plupart des personnels d'Orange ont un statut contractuel de droit privé alors que les collègues des renseignements sont très majoritairement fonctionnaires. Là donc où les salariés du réseau Orange pourraient être intégrés à France Télécom par le biais d'un L.122-12, dans le cas des Renseignements, ce sont des fonctionnaires qui vont être appelés à rejoindre une filiale

Le Président ne voit pas où est le problème.

Bertrand CUVELIER pense pouvoir rattacher cette question à une problématique de localisation, c'est-à-dire que tout cela serait sans objet si les collègues en question restaient au même endroit.

Le Président répond par la négative. Simplement, ces salariés vont être appelés à travailler sur une activité qui n'est pas identifiée dans le cadre d'un contrat de service, sachant qu'il n'est pas non plus question de mettre au point un sous-contrat pour seulement 20 personnes sur les 200 que compte le CCO&R de Rennes.

Nicolas VATELOT ajoute que 70 fonctionnaires exercent déjà aujourd'hui sur le site d'Oberthür en tant que personnel détaché. Le site date lui-même de 1998 et si leur contrat de détachement avait été signé pour une durée de cinq ans, tous ces salariés ont décidé de le renouveler plutôt que de revenir à la DR. Le Directeur Métiers du CCO&R est également le même que celui de l'AVSC, c'est-à-dire que le patron est le même, que l'organisation est identique et que les pratiques comme les process ou les outils sont en cours de convergence. Les métiers sont, de fait, rigoureusement les mêmes si ce n'est que les uns travaillent sur le fixe et l'Internet quand les autres s'attachent plutôt aux mobiles. Enfin, la possibilité a effectivement été envisagée de laisser les personnes rester sur le site de Rennes Crimée mais il aurait fallu pour cela acheminer une partie du trafic et déménager des PABX en créant, de fait, un nouveau site de la DR travaillant avec Orange (sachant que Lanester est déjà une exception en France). Il est bien évident que de tels bouleversements étaient impensables au vu de l'effectif concerné et s'agissant de seulement 20 personnes. L'impact pour ces dernières est donc essentiellement administratif mais encore une fois, 70 salariés d'Oberthür ont déjà connu ce parcours-là avant elles.

Guy JOURDEN note que les fonctionnaires vont se retrouver dans une position administrative différente de celle qui était la leur auparavant puisqu'ils vont être soit détachés, soit mis à disposition. Ces changements ne sont pas anodins, y compris d'ailleurs si la personne souhaite, pour une raison ou pour une autre, repartir d'Orange et retourner vers FTSA : les contraintes sont alors beaucoup plus fortes que pour un simple changement d'unité au sein de l'entreprise. Quant aux fonctionnaires qui travaillent déjà sur Oberthür, ils n'y sont pas non plus arrivés dans les mêmes conditions puisqu'il s'agissait là de parcours individuels alors que dans le cas présent, on se trouve face à une restructuration du service conduisant à un mouvement collectif. Par conséquent, a-t-on vraiment étudié toutes les possibilités autres que celles-ci et notamment la mise en place d'un contrat de service ? Pourquoi ce qui est possible sur Lanester ne l'est-il pas sur Rennes ?

Le Président répète que l'éventualité a été envisagée et remontée au niveau national mais il a été répondu que l'opération serait techniquement difficile à réaliser et trop coûteuse au regard du nombre de personnes concernées. Une autre solution pourrait être toutefois d'ouvrir une fourchette de l'ordre de 30 postes au SU tout en conservant les 20 autres au CCO&R. On pourra dès lors appréhender le nombre de personnes qui se seront positionnées sur chacune de ces offres. Il convient de rappeler que le Centre Orange de Rennes se distingue au niveau national par son excellence et ses résultats mais s'il doit s'agir de lever les réticences qui pourraient exister, le Président réitère sa proposition d'ouvrir des postes par ailleurs. Il faudra surtout laisser les salariés faire leur choix sans dogmatisme et en toute connaissance de cause, sachant que les choses ont beaucoup évolué en quatre ans au niveau de l'intégration d'Orange.

Nicolas VATELOT ajoute que c'est le Centre Orange de Rennes qui va prendre en charge les Clients de l'offre Unik à partir du mois d'octobre pour la France. Le site offre en outre l'opportunité d'avoir une importante palette de métiers et d'activités différentes. C'est ainsi que l'activité Orange à Rennes ne se limite pas au seul front-office avec placements commerciaux comme tel peut être le cas sur le 10 14. Il existe également des métiers en back-office, par exemple sur le recouvrement ou le traitement de gestion et avec notamment le traitement pour toute la France des offres proposées au personnel Orange. Pour un certain nombre de collaborateurs des Renseignements, toutes ces activités peuvent être plus intéressantes que du simple SU sur l'AT.

Le Président précise que les 20 postes ouverts s'entendent sur l'éventail complet des activités offertes par Orange alors que s'il s'était agi d'ouvrir le même nombre de postes dans une sous plate-forme sur Crimée, tous auraient été identiques et auraient concerné du front-office. Les postes en CCO&R bénéficient en outre d'un système de parts variables. Ceci étant, il sera effectivement possible de proposer 30 postes en SU et 20 postes chez Orange afin pour les personnels concernés de se voir offrir des opportunités supplémentaires.

Thierry LE PAIH trouve qu'il existe une différence fondamentale entre les 70 fonctionnaires d'Oberthur et ceux qui sont appelés à les rejoindre aujourd'hui, en ce sens que les premiers étaient volontaires et que ceux-ci ne le sont peut-être pas. La Direction fait actuellement le forcing pour les inciter à opter pour un changement de statut mais il n'est pas sûr que l'entreprise soit gagnante dans l'affaire. L'important ici est que toutes les pistes soient bien étudiées et notamment celles consistant à proposer une activité peut-être moins clinquante que celles qui viennent d'être décrites mais qui permettraient aux collaborateurs d'éviter de se retrouver dans des situations d'échec comme certains collègues de Lanester en ont connues.

Nicolas VATELOT répond que deux personnes des Renseignements ont déjà évolué vers des activités proposées par Orange quand *a contrario*, une a pu aller d'Orange vers les Renseignements sans que ni les uns ni les autres n'aient eu à subir la moindre contrainte. Le présent projet n'a absolument pas pour finalité de faire pression sur les personnes, sachant que sur ce type d'activités, une telle démarche contraignante conduirait à coup sûr à l'échec. Il s'agit plutôt ici d'essayer de trouver une solution à des cas individuels dans le cadre d'un dossier collectif. S'il s'avère qu'aucun de ces mouvements ne doit s'opérer vers Orange, alors d'autres solutions seront trouvées mais on pourra aussi considérer qu'il s'agira là d'une situation d'échec pour un certain nombre de collaborateurs de Lanester ou de Rennes Crimée. Ces derniers seraient en effet certainement plus à l'aise sur des métiers commerciaux ou de gestion plutôt que sur des activités techniques.

Alain LUCAS observe, de son côté, que les situations comparées des 70 personnes détachées qui se trouvent déjà sur le site d'Oberthur et de celles qui sont aujourd'hui concernées sur Crimée sont complètement différentes. Il y a fort à parier que pour un grand nombre de ces agents, l'annonce d'un changement de position administrative, de travail et de métier fera l'effet d'un choc. Surtout, la modification de leur position administrative risque d'être très mal ressentie. Pour bien connaître ces personnes, Alain LUCAS pense qu'elles seront beaucoup plus intéressées pour évoluer vers des métiers du SU que vers des activités de conseillers client Orange.

Le Président réitère sa proposition d'ouvrir 10 postes de plus au SU mais répète également qu'Orange offre là une palette complète d'activités avec du back-office, de la technique, des postes de gestion etc. Le fait est qu'au plan juridique, aucun de ces salariés ne peut être contraint à partir contre son gré vers la filiale mais l'important dans cette affaire sera de ne pas amener inutilement les personnes concernées sur la base d'informations erronées ou dépassées. Chacun se souvient ici que lorsqu'il s'est agi de traiter le dossier FTC, la DR Bretagne est certainement l'une des régions où les choses se sont passées de la façon la plus loyale et efficace. Or à l'époque, il n'avait jamais été question d'intégrer FTC à la DR, pas plus qu'il ne sera envisageable d'opérer plus tard un rapprochement entre Pages Jaunes et la maison mère. A contrario, dans le cas présent, le CCO&R est extrêmement proche de la DR. Par conséquent, un travail d'explication sera certainement nécessaire auprès des agents concernés mais en attendant, les représentants du personnel sont invités à éviter toute velléité de diabolisation.

Nathalie LE HIR fait distribuer une série de 19 questions préparées par la délégation CFDT.

Le Président regrette qu'elles ne lui soient pas parvenues avant la réunion, ce qui aurait permis de commencer à apporter la plupart des réponses.

Ceci étant, à la question n°1 (« *les 19 opérateurs sur le site de Lanester restant sur l'activité 118-712 sont-ils identifiés ?* »), la réponse est aujourd'hui négative. Comme il a été rappelé en préambule de ce point, lorsque les premiers échanges ont eu lieu avec les équipes qui pilotent le dossier au niveau national, le premier réflexe aurait été de considérer que la solution la plus simple revenait encore à fermer le site de Lanester. La DR a alors apporté un certain nombre d'arguments, en expliquant notamment que compte tenu du contexte historique du site de Lanester, il n'était absolument pas certain que la totalité des salariés se trouvent à terme en capacité d'évoluer vers d'autres postes. Il a donc été demandé de conserver une activité sinon « résiduelle » mais tout au moins « continue » sur le site. Telle est donc la situation actuelle et c'est ce qui explique ce chiffre de 19 personnes mais le travail en est resté là pour l'instant.

S'agissant ensuite de la question n°2 (« *le recrutement se fera-t-il sur appel à candidature ou appel à volontaires ?* »), le processus choisi sera assez proche de celui qui a été retenu pour le projet TSC7, c'est-à-dire que les souhaits des salariés vont être recueillis au travers de l'organisation d'un entretien individuel. On pourra également mesurer à cette occasion leur capacité à évoluer vers tel ou tel poste mais il est bien évident que si les 49 télé-opérateurs de Lanester veulent tous rester au 118-712, il faudra alors trouver une autre méthode parmi celles que le droit du travail autorise (CAP notamment). La question suivante (« *quels critères seront retenus pour diriger les salariés vers une activité AT ou CCO* ») recoupe d'ailleurs la précédente puisque l'on va tenir compte en premier lieu des souhaits des personnes et de leur capacité à évoluer.

Pour la question n°4 (« *y aura-t-il des mutations d'office si, par exemple, les salariés font le choix géographique de rester sur Rennes Crimée ?* »), ce type de décision est effectivement envisageable à terme pour le cas où une personne refuserait de se porter candidate sur le moindre poste. Par ailleurs, il a déjà été répondu à la question n°5 (« *pourquoi ne pas mettre l'activité CCO sur le site de Rennes Crimée* ») et à la question n°6 (« *confirmez-vous comme le préconise la DG 46 P7 qu'il y aura bien des entretiens individuels avec l'Espace Développement ?* »). Quant à la question n°7 (« *quel sera l'accompagnement financier pour aller vers ces nouvelles activités ?* »), tous ces éléments vont être regardés dans le cadre de la DG 46 et des échanges qui ont pu avoir lieu au niveau du CCE.

La question n°8 (« *comment continuer à motiver les salariés dans les mois qui viennent pour maintenir une qualité de service ?* ») se rapporte à des considérations purement managériales. Il convient également de rappeler que cette activité connaît aujourd'hui une situation assez critique et qui vient précisément justifier le présent projet. Surtout, il convient d'indiquer que le contrat qui liait les Renseignements avec Pages Jaunes va arriver à échéance en avril 2007 et ne sera pas renouvelé.

Sur la question n°9 (« *les salariés peuvent-ils se positionner sur d'autres postes que ceux proposés ?* »), l'idée ici est de considérer que le fait pour les salariés de basculer ensemble vers des activités définies à l'avance doit constituer un gage supplémentaire de succès. On conserve en effet dans ce cadre-là les relations interpersonnelles existantes, les liens hiérarchiques restent les mêmes etc. et l'on évite ainsi certaines distorsions. Ceci étant, il sera peut-être possible d'étudier quelques cas isolés de personnes qui voudraient répondre à des appels à candidature autres que ceux prévus au dossier mais d'une manière générale, la Direction entend bien privilégier les solutions collectives.

Jean-Pierre CREUX précise le sens de la question : il ne faudrait simplement pas ici *interdire* les appels à candidatures comme cela a pu se faire par le passé.

Le Président répète qu'à l'issue des entretiens, il pourra être effectivement tenu compte de cas très spécifiques, notamment pour des personnes qui auraient exercé d'autres types d'activités très distinctes par le passé. Toutefois, l'idée est bien de faire en sorte que les équipes puissent basculer de la façon la plus homogène possible et il s'agira de ne pas trop éparpiller les compétences.

Nicolas VATELOT estime que le dispositif de formation sera certainement plus efficace si les équipes peuvent suivre ensemble des sessions plutôt que se trouver disséminées au milieu d'autres personnes. En second lieu, si des métiers prioritaires ont été définis sur l'AT comme sur l'AVSC ainsi que sur l'activité de service clients mobiles, c'est bien, justement, pour qu'ils soient privilégiés dans des cas de figure comme celui-là, ce qui n'exclut certes pas que quelques mouvements plus spécifiques puissent intervenir à la marge.

Le Président ajoute qu'au Mans, la très grande majorité des personnes a rejoint l'UAT avec seulement un ou deux cas particuliers à traiter.

Guy JOURDEN s'insurge de la tournure que prennent les débats et de ce procédé consistant à poser 18 questions d'affilée car pendant ce temps-là, les autres organisations syndicales sont obligées d'attendre pour intervenir et poser leurs propres questions. La méthode est d'autant plus inacceptable si ces questions doivent donner lieu à des commentaires ou des sous-questions supplémentaires.

Jean-Pierre CREUX précise que la CFDT n'a jamais demandé à obtenir des réponses en séance. Ceci étant, le fait de rendre publiques les réponses permettra aussi de nourrir le débat pour les autres délégations.

Le Président propose de poursuivre l'inventaire des questions avec la n°10 (« *pour les volontaires vers le CCO, y a-t-il, en cas d'échec, la possibilité d'un retour vers une autre activité ?* »), pour laquelle la réponse est, bien évidemment, positive. A chaque fois qu'un processus de déploiement a eu lieu, il s'en est suivi un processus d'intégration progressive avec la visite de découverte, le stage etc. avant un début effectif de la mission au bout de quelques mois.

Nicolas VATELOT nuance toutefois le propos. Si ce type de retour est envisageable sur Lanester, où une activité de renseignement téléphonique va être maintenue, il n'en sera pas de même pour Rennes. Pour ce dernier cas toutefois, les personnes en difficultés pourront être redirigées vers d'autres activités moins complexes au SU ou au 1013.

Le Président poursuit avec la question n°11 (*« quelles solutions envisagez-vous pour les salariés en difficulté sociale ou médicale ? »*), qui renvoie à un sujet souvent évoqué et notamment ce matin au travers du projet TSC7 et du suivi opéré par le Service de Santé au Travail. Pour ce qui est de la question n°12 (*« quels critères seront retenus pour l'affectation des cadres et des managers ? »*), le process sera le même pour les managers ou pour les agents, étant entendu qu'il est hautement souhaitable que l'encadrement suive les équipes mais que là encore, il n'est pas question de contraindre les personnes.

S'agissant ensuite de la question n°13 (*« que sera proposé aux responsables du site de Rennes, aux deux responsables de sites de Lanester qui se retrouvent tous sans poste : peuvent-ils bénéficier aussi des mesures d'accompagnement (DG 46) ? »*), ces personnes pourront se retrouver responsables d'équipes dans leurs nouvelles unités.

Nicolas VATELOT ajoute que les managers suivront exactement le même process que les autres agents, à savoir l'organisation d'un entretien avec l'Espace Développement et l'examen du projet de la personne. La question n°14 évoque d'ailleurs une problématique assez proche (*« les postes de management 1013 et CCO sont en 3.2, les managers 118-712 sont 2.3 : est-ce que ces managers peuvent prétendre à une promotion au moment de leur nomination ? »*), tant il est vrai que dans le cadre de l'évolution des personnes vers leurs nouveaux postes, des parcours qualifiants ou des promotions peuvent être envisagés. C'est ainsi que deux managers (l'un à Lanester et l'autre à Rennes) ont souhaité évoluer vers des postes plus élevés de responsables d'équipes.

Le Président poursuit en indiquant que la question n°15 (*« les salariés volontaires pour le CCO seront-ils détachés ou mis à disposition ? »*) vient précisément d'être évoquée, tout comme la question n°16 (*« pour le CCO, les activités proposées sont-elles du back-office ou du front-office ? »*).

S'agissant ensuite de la question n°17 (*« pour les horaires, les salariés peuvent-ils garder les mêmes régimes brigades, temps convenus, mixtes ? »*), le Président indique que le régime en vigueur sera celui du régime prenant.

Nicolas VATELOT précise que le site d'Oberthur comprend aujourd'hui deux types de régimes en brigades et mixtes, c'est-à-dire qu'il n'y existe pas de temps convenu.

Sur la question n°18 enfin (*« quel est le plan de formation - nombre de jours, adaptation personnalisée, accompagnement, tutorat ? »*), Nicolas VATELOT explique que le plan de formation est aujourd'hui assez bien défini côté SU. Quant à Orange, l'idée sera de proposer une palette de postes qui seront davantage centrés sur des activités de type back-office (recouvrement, activités de gestion etc.) à contenu moins complexe que les activités de front-office. Une approche modulaire sera ensuite menée sur la base de formations théoriques initiales collectives puis de dispositifs additionnels d'accompagnement individualisé en fonction des métiers qui seront choisis par les personnes

Les choses sont beaucoup plus simples du côté du SU avec des modules qui sont systématiquement proposés à l'ensemble des collaborateurs puis un certain nombre de dispositifs en sur-mesure qui peuvent être dispensés au travers de prises d'appels en tutorat. Les personnes les plus en difficultés peuvent également recevoir des modules additionnels leur permettant de revenir sur les formations préalablement dispensées.

Le Président informe que le document qui vient d'être présenté et qui porte sur les modalités de formation pourra être annexé au présent PV. On voit bien ici l'importance de la notion de parcours avec un pré-requis Windows en cœur de métier puis un appui fort sur les soutiens de l'UAT actuel.

Guy JOURDEN pense qu'il serait intéressant de disposer d'une « photographie » de l'activité des 70 fonctionnaires qui travaillent actuellement sur le site d'Orange, afin notamment de savoir s'ils exercent sur des activités de back-office ou de front-office.

Nicolas VATELOT répond que la plupart de situent sur des postes de conseillers clients, sachant qu'une bonne part des cadres, responsables d'équipes et responsables de départements de l'entité se trouvent être des fonctionnaires détachés. La répartition de ces personnes pourra effectivement être communiquée avec une ventilation pour chacun des métiers. Il faut bien voir, en outre, que les postes dits de « back-office » regroupent le plus souvent des activités mixtes, c'est-à-dire que hormis quelques postes de gestion pure et dure, les agents ont l'occasion de se retrouver régulièrement au téléphone avec le client.

Le Président ajoute que tous ces agents, qu'ils soient détachés ou sous contrat Orange, travaillent aujourd'hui tous ensemble et sans qu'aucun n'ait une « étiquette » France Télécom accrochée au dos.

Guy JOURDEN évoque la question du retour de la personne en cas d'échec. Existe-t-il, à cet égard, une forme de « période d'essai » ou bien les agents fonctionnaires seront-ils directement détachés ?

Le Président rebondit sur cette proposition et suggère de procéder par le biais d'une formule incluant une période de trois mois pendant laquelle intégrera les équipes d'Orange sous forme d'un « prêt de compétence ». Cette procédure est, en effet autorisée et permettra qu'à l'issue de ladite période, on puisse régulariser la situation de la personne ou lui trouver une autre solution.

Nicolas VATELOT indique qu'en tout état de cause, il est toujours techniquement possible de casser un contrat de mise en disposition ou de détachement.

Alain LUCAS pense que le tutorat peut effectivement constituer un élément essentiel pour une bonne intégration et une bonne maîtrise du poste. Or pour ceux qui vont être appelés à rejoindre cette unité, on sait que le SU est aujourd'hui en crise. Comment va-t-il, dès lors, être possible d'organiser un système de tutorat au sein de cette structure et ce d'autant plus que du personnel devrait normalement y être intégré prochainement en CDD ? Tous ces éléments font que le personnel en place se trouvera d'un seul coup avec beaucoup de monde à encadrer et à intégrer.

Le Président répond que c'est précisément parce que ce métier est actuellement en difficultés qu'il est proposé d'y adjoindre de nouveaux éléments. Depuis maintenant sept mois que l'UAT existe, l'entreprise a pu emmagasiner un certain nombre d'informations quant aux pré-requis nécessaires pour atteindre les compétences qui sont celles du SU. En l'occurrence, le parcours qui est proposé aujourd'hui a fait la preuve de son efficacité dans 95 % des cas. Il faudra effectivement bien mettre en phase les plans de formation et les possibilités de soutien, sachant que l'arrivée des CDD est imminente alors que pour le présent projet, les premières arrivées ne devraient intervenir qu'à l'automne. L'idée sera également de privilégier un mode de fonctionnement où les télé-conseillers tuteurs pourront éventuellement être détachés sur une semaine entière plutôt que de prévoir une montée en charge des compétences sur deux ou trois mois. En ce sens, ce projet fera partie des éléments prioritaires qu'aura à traiter l'UAT.

Daniel GILLARD s'enquiert de la part de la sous-traitance chez France Télécom dans le secteur des renseignements.

Le Président répond que cette sous-traitance se concentre sur le plateau B2S de Strasbourg.

Jean-Pierre CREUX informe à cet effet que selon les informations fournies en CCE, ledit plateau est passé de 450 000 appels au mois de mai à 950 000 appels aujourd'hui.

Le Président ajoute qu'il s'agit là de chiffres moyens mais le plateau peut prendre en charge depuis 15 % du trafic en moyenne et jusqu'à 80 % de celui-ci sur certaines plages horaires (nuit par exemple).

Daniel GILLARD se demande s'il ne serait pas judicieux de ré-internaliser une partie de cette activité.

Le Président explique qu'il a été indiqué en CCE que la sous-traitance serait conservée de manière à faciliter le lissage des heures de pointes. Le contrat avec la société en question court, en outre, jusqu'en 2008.

Jean-Pierre CREUX rappelle que ces entreprises-là comprennent aussi des salariés de droit privé : il ne faudrait pas qu'une ré-internalisation massive se traduise chez elles par des plans de licenciements généralisés.

Daniel GILLARD constate toutefois que le volume d'appels traités par la société en question a fortement progressé en l'espace de seulement deux mois jusqu'à atteindre près d'un million d'appels : il y a certainement là une marge sur laquelle il doit être possible de jouer.

Le Président répète que le contrat correspondant n'expirera qu'en 2008. L'entreprise en question se charge surtout d'assurer un service sur les périodes les plus difficiles à recouvrir et n'assume, de surcroît, que 15 % des appels, soit aux alentours de 750 000 appels en moyenne.

Daniel GILLARD s'étonne que le taux puisse être resté le même alors que la part de marché de l'entreprise a été divisée par trois depuis l'ouverture du marché.

Le Président répond que le contrat porte sur volume d'appels, c'est-à-dire que le taux a nécessairement augmenté.

Daniel GILLARD aimerait connaître le délai fixé pour la mise en place du présent projet.

Le Président indique que l'idée sera surtout d'affiner le plus rapidement possible la liste des postes disponibles au CCO&R, une communication sur le sujet pouvant intervenir au CE du mois d'août. Pendant ce temps-là, une ou deux personnes de l'Espace Développement seront spécialement affectées à ce projet pour mener à bien les entretiens. Une fois ceux-ci compilés et analysés, il sera alors possible d'avoir une idée de la destination future des personnes concernées. Par conséquent, si les entretiens doivent être menés à partir du début du mois de septembre, une première information complémentaire pourra être apportée au CE de septembre.

Daniel GILLARD s'enquiert de la date à laquelle une présentation de ce projet sera proposée aux DS et aux CHSCT concernés.

Le Président souhaite que cette communication s'opère le plus rapidement possible, les délais légaux de convocation pouvant laisser espérer une présentation en CHSCT d'ici la fin août. Il faudra aussi que les représentants du personnel fassent remonter en temps voulu toutes les questions complémentaires ou demandes de précisions nécessaires pour qu'un maximum de réponses puisse intervenir lors du CE du 31 août prochain.

Daniel GILLARD demande quelles autres propositions de postes vont être formalisées pour les salariés concernés et notamment pour ceux de Rennes.

Le Président estime avoir déjà répondu à cette question. Encore une fois, l'objectif va être, au travers de l'entretien, d'écouter les salariés et d'essayer de leur faire comprendre ce que sont le SU et le CCO&R mais quand la question s'est posée sur le Mans, par exemple, il a été possible de répondre à la demande d'un salarié d'aller plutôt vers l'UIC. Ces dossiers s'étudient toutefois au cas par cas et l'idée est bien d'orienter la majeure partie des salariés vers les métiers prioritaires cités tout à l'heure. Il convient d'ajouter que les personnes sont toujours libres de se porter candidates sur les postes disponibles dans Planète Emploi.

Daniel GILLARD trouve assez paradoxal que l'entreprise souhaite ici former les personnes de manière globalisée mais tout en affirmant qu'elle va leur proposer un large éventail d'activités différentes.

Le Président pense qu'il y a là une incompréhension, l'approche globale de la formation se rapportant plutôt au SU. Ceci étant, les métiers d'Orange impliqueront nécessairement une phase de découverte du métier qui peut être elle-même collective avant d'entrer dans des modules un peu plus spécifiques

Nicolas VATELOT ajoute qu'en matière de formation, si l'idéal reste de travailler en groupe, il conviendra vraisemblablement ici d'adapter les modules aux profils qui se présenteront. La formation aux métiers de la relation client requiert en outre du temps et de s'adapter au rythme de chaque personne pour être réellement efficace.

Daniel GILLARD se souvient à cet effet que des collègues des Renseignements de Lanester sont partis vers Mobicarte avant de revenir illico.

Le Président rappelle que la situation a beaucoup changé du côté d'Orange. De surcroît, si une vingtaine de postes ont été conservés sur Lanester, c'est aussi pour répondre à ce genre de problématiques.

Alphonse QUIDU note qu'à chaque fois que le CE de la DR Bretagne a reçu la visite de Monsieur VATELOT, il s'est agi à chaque fois de fermer une activité. La seule fois d'ailleurs où Monsieur VATELOT s'est présenté pour une création, c'était pour celle du 118 008 : la malchance le suit décidément de manière tenace... Plus sérieusement, on peut comprendre que l'AST et le monde CCO&R nourrissent désormais un certain manque de confiance vis-à-vis de France Télécom. Après le Mans, le management décide à présent la fermeture du site de Rennes Crimée, le présent dossier ne mentionnant d'ailleurs même pas cette obligation pour les personnes concernées de déménager.

Les chiffres cités ici s'appuient en outre sur un plan schéma directeur des Renseignements mais sans en présenter une réelle déclinaison locale au niveau de la DR Bretagne ni définir ce qu'est réellement le renseignement aujourd'hui. Il y a quelques mois de cela déjà, c'est le 12 du Palais du Commerce qui fermait, laquelle fermeture s'accompagnant de l'arrivée d'une première terminologie sur les « métiers du renseignement ». On parle aujourd'hui de « métiers de l'assistance » ou des « métiers de la gestion de dossiers » mais les salariés finissent par s'y perdre dans toutes ces dénominations et ils ont surtout l'impression d'avoir été « menés en bateau ».

Sur les chiffres cités, alors que le passage du 12 au 118 a déjà fait perdre les deux-tiers de l'activité, le présent document ne fait mention que de la concurrence entre les opérateurs : présenter les choses de cette façon n'est pas vraiment honnête.

S'agissant ensuite de la situation de Rennes, il apparaît que les profils des personnels de Crimée et d'Oberthur sont radicalement différents. Sans parler de « conflit de génération », les deux mondes sont encore très distincts et il faudra certainement beaucoup de temps avant de réaliser l'osmose. Les conditions de stationnement et de restauration sont également beaucoup plus contraignantes sur Oberthur.

Concernant enfin les risques de « délit de prêt de main-d'œuvre », il existe déjà un projet sur Oberthur auquel participe un certain nombre de personnels de Crimée, à savoir le projet S Cube. Dès lors, le CE pourrait-il avoir un bilan de ce dernier ? Alors qu'il s'agissait à l'époque d'une expérimentation destinée à aller vers un CCO&R moderne et bicéphale intégrant notamment des IRP des deux entités, les conclusions du programme ont-elles été déclinées pour le seul CE d'Orange ? Après toutes ces belles idées, on s'appête ici à « arnaquer » les mêmes collègues en les forçant à se déplacer et ce sans même le préciser dans le dossier.

Le Président réagit à ces derniers propos. Sur ce dossier comme sur d'autres, la Direction s'est efforcée d'agir en toute honnêteté vis-à-vis des instances représentatives du personnel. Les termes qui viennent d'être employés (« arnaque », « menés en bateau » etc.) sont non seulement inacceptables mais ils sont aussi la marque d'un manque de correction vis-à-vis des salariés eux-mêmes.

Le management devra jouer ici pleinement son rôle et éclairer les salariés sur ce qu'est Orange aujourd'hui, les conditions ayant évolué depuis trois ans. La proposition faite tout à l'heure d'ouvrir un certain nombre d'autres postes tient toujours et il sera temps ensuite en septembre d'appréhender en toute objectivité les souhaits des salariés avec le patron de l'ED. Quoi qu'il en soit, le fait de dire que France Télécom et Orange sont aujourd'hui beaucoup plus proches l'une de l'autre qu'elles ne l'ont jamais été ne relève certainement pas du discours de façade. La preuve en est d'ailleurs qu'à plusieurs reprises, des élus du CCO&R ont été autorisés à venir participer aux travaux de ce CE. Il faudra bien en tout cas un jour ou l'autre en finir avec toutes ces « guerres de chapelles » qui peuvent exister au sein de FTSA

Jean-Pierre CREUX souhaiterait revenir quant à lui sur la notion de « métiers prioritaires ». La question a, bien sûr, été soulevée en CCE et la Direction a répondu que des discussions seraient ouvertes prochainement pour redéfinir les métiers considérés comme prioritaires.

Le Président le confirme.

Bernard ELIOT rappelle, pour conclure, qu'il est aussi du rôle des élus de poser des questions et de s'interroger sur les conditions d'exécution d'un tel projet, surtout lorsque la présentation omet d'apporter un certain nombre de précisions importantes. De la même façon, la Direction a voulu dresser aujourd'hui un tableau idyllique des conditions dans lesquelles s'exerce l'activité du CCO&R mais le témoignage des élus d'Orange a permis de constater que la situation n'était certainement pas si rose que cela. Le fait de changer d'activité, de statut et de lieu de travail peut être extrêmement stressant pour un salarié et le CE est donc bien dans son rôle quand il invite la Direction à pleinement en tenir compte. Il le sera également s'il mandate la Commission Economique ou le Bureau du CE pour aller rencontrer les salariés sur Rennes et sur Lanester.

Bernard ELIOT réitère, par ailleurs, la question posée tout à l'heure par Jean-Pierre CREUX à propos de la situation sur la DR Pays de la Loire et notamment sur Nantes.

Le Président répond que la prochaine échéance devrait intervenir à l'occasion de la fin du contrat avec Pages Jaunes, c'est-à-dire en avril 2007. L'entreprise regardera alors s'il est nécessaire de fermer de nouveaux sites en privilégiant ceux qui offrent une importante capacité d'accueil des salariés. Nantes en fait évidemment partie mais il est, bien sûr, trop tôt pour évoquer ces questions aujourd'hui.

Point 6 – Présentation du Rapport trimestriel concernant la situation de l'emploi (2^{ème} trimestre 2006)

Véronique Gargam commente le tableau des effectifs permanents d'avril à juin 2006. Les effectifs en activité ont augmenté sur la période. Les effectifs CDI ont légèrement décliné entre avril et mai, et se sont stabilisés en juin. En effectif actif, on note une perte de CFC tous les mois. L'intégration d'élus de l'UAT et du CCOR en avril, qui étaient jusqu'à présent dans leur entité d'origine, explique la stabilité globale des chiffres.

En terme de flux, il y a eu 13 recrutements externes : 10 CDI tiers-temps, 2 responsables d'équipes intervention client niveau E à temps plein (droit au recrutement datant de décembre 2005), et un vendeur à l'AD. On compte 16 retours à l'activité (réintégrations, retours de congés formation, retours de congés parentaux, disponibilités). S'y ajoutent 74 mobilités entrantes (dont une trentaine d'élus arrivés à l'UAT suite à la fermeture du 10-14 de Bourges). L'augmentation du périmètre de l'établissement avec des entités sur plusieurs DR fait que des entrées à l'UAT en Normandie ou en Centre Val de Loire sont considérées comme des mobilités DR. Les flux sont plus importants que les années précédentes, et l'implantation géographique de l'établissement l'expose davantage aux entrées et sorties. Au total, on comptabilise 103 entrées cumulées sur le second trimestre.

En terme de sorties, il y a eu 71 CFC sortants, 22 sorties définitives (13 retraites et 9 démissions de CDD tiers temps ou périodes d'essai qui n'ont pas été menées à terme). Les suspensions de contrats concernent des personnes partant pour congé maladie (16) et des personnes partant en mobilité fonction publique ou en essaimage (4), et qui sont mises à disposition ou détachées dans un premier temps. Il y a également eu 22 mobilités sortantes (mouvements intra bassin nantais, intra bassin Centre Val de Loire, intra bassin Normandie, et vers d'autres bassins d'emplois). Au total, il y a eu 140 sorties.

Entre le 30 avril et le 30 juin, les contrats en alternance sont passés de 85 à 82.

On note également une certaine stabilité au niveau du temps partiel : 639 en avril, 644 en mai et 642 en juin. Les raisons personnelles restent majoritaires (632, dont 99 concernent les recrutements d'étudiants en CDI tiers temps) et il y avait à fin juin 10 personnes en temps partiel pour raisons thérapeutiques.

Sur le deuxième trimestre, le nombre de CDD a fortement augmenté, passant de 116 fin mars, à 140 fin avril, 186 à fin mai et 199 à fin juin, sous le principal motif de l'accroissement temporaire d'activité (187 pour juin, contre 12 pour remplacement de salariés absents), notamment sur les activités d'assistance technique. Les plus importants recruteurs de CDD sont l'UAT (140), et dans une moindre mesure l'AVS (20) puis l'AD (20). Sur le deuxième trimestre, la DR a engagé 388 K€ sur l'intérim, sur le motif essentiel de surcroît d'activité, celui de remplacement de salariés absents étant beaucoup plus marginal. En ce qui concerne la sous-traitance, la charge est à 5 168 K€, essentiellement en exploitation (248 équivalents effectif à fin juin, contre 25 en sous-traitance générale).

Suite à une demande des élus, un tableau concernant le suivi des CDI tiers temps montre une stabilité des chiffres (99), dont la majorité est à l'AD.

Fabrice JOLYS suppose que dans les 9 démissions figurant dans les sorties définitives, un certain nombre de CDI en période d'essai n'ont pas été conservés.

Véronique Gargam confirme qu'il s'agissait bien de 9 démissions ou fin de période d'essai de CDI tiers-temps.

Jean-Pierre CREUX considère que le nombre de CDD et d'intérim à l'AT Home représente un problème récurrent, qui existait déjà du temps de l'AST. Il est difficile de croire que ces CDD et intérim ne comblent pas des emplois permanents.

Christian LE CORNEC estime que cette remarque fait le lien avec le dossier précédent, dans lequel les salariés sont principalement orientés sur ce métier, afin de combler et remplacer des situations de CDD.

Jean-Pierre CREUX estime qu'on pallie a posteriori le problème de l'emploi précaire sur les emplois permanents.

Christian LE CORNEC répond négativement. A partir du moment où l'entreprise constate un surcroît d'activité, elle peut dans un premier temps recruter un CDD. Si le surcroît se prolonge, l'entreprise peut installer un salarié en CDI : c'est ce qu'elle fait en mettant des salariés des renseignements sur le SU.

Guy JOURDEN rappelle qu'au 10-13, le recours à la sous-traitance (qui est jugé catastrophique par les collègues de terrain) a précédé le recours aux CDD.

Christian LE CORNEC rappelle qu'il s'agit du dossier évoqué au moment de la bascule. Aujourd'hui, des plates-formes travaillent sur l'AT et absorbent une partie des flux. L'orientation prise au second semestre vise à renforcer le SU afin de diminuer le recours aux CDD et éventuellement à la sous-traitance.

Guy JOURDEN rappelle que les services rendus par la sous-traitance ne sont pas du tout du même niveau que ceux rendus par les CDD, d'après le retour des collègues de terrain.

Christian LE CORNEC signale que le mois de juillet a vu les orages arriver plus tôt, et dont l'intensité a surpris. La Live Box est très fragile face à l'orage. La corrélation entre les orages (notamment du 26 et 27 juin) et le taux de retour de Live Box (essentiellement musique) est spectaculaire. Le parc de Live Box était de 500 000 l'an dernier, et il est à présent de 2 millions. Plusieurs mesures ont été prises au niveau national : consignes aux clients (débrancher la Live Box en cas d'orage), consignes aux équipes (vendre des parafoudres, dont le prix est passé de 20 à 10 €). Le dégât lié aux orages est de la responsabilité du client et non de celle de France Télécom. Compte tenu de la fragilité du produit face à l'orage, il a été convenu que l'échange serait fait gracieusement (au lieu de 200 € pour un échange). Des consignes ont été données aux téléconseillers SU afin de vérifier si la cause de la panne était bien un orage. Christian LE CORNEC est bien conscient de la fragilité de la Live Box : l'étape suivante consistera à durcir la Live Box face aux orages.

Yolande GUERIN s'étonne que la Direction n'ait pas anticipé des renforts au niveau du 1013-1015, sachant que la moitié des CDD sont partis fin avril et qu'il n'y en avait plus à fin juin. Une information avait déjà été remontée aux managers concernés sur la carence à venir au niveau du personnel, liée aux congés d'été. Ils n'ont pas voulu prendre les enfants d'agents, et aujourd'hui la situation est catastrophique : 16 personnes (dont certaines reviennent tous les trois mois) sont récemment arrivées à 1013-1015. Cela prouve bien qu'il manque du personnel.

Christian LE CORNEC rappelle avoir dit lors du dossier précédent que la Direction avait orienté les postes vers le SU en raison de la nécessité d'adapter. La distribution des appels est différente selon qu'il y a 500 000 ou 2 millions de Live Box. Il y a peut-être eu un manque d'anticipation, mais il y a en tout cas eu une réaction de la part de la Direction, qui a mis en place un plan d'actions concernant les AD, les AVS, l'AT Home sur le problème de la Live Box et de l'orage. Les concurrents ont rencontré les mêmes problèmes avec la Free Box.

Yolande GUERIN demande pourquoi les enfants d'agents n'ont pas été embauchés. Les problèmes de manque de personnel étaient identiques à ceux des autres années. Lorsque les enfants d'agents (qui avaient travaillé dans l'entreprise l'année précédente ou cette année) se sont présentés et ont déposé une candidature spontanée, leur candidature n'a pas été retenue.

Christian LE CORNEC confirme ne pas avoir donné de consignes selon lesquelles il ne fallait pas prendre d'enfants d'agent cette année. Il n'était pas prévu initialement de recruter des CDD : la Direction s'est rendu compte de la situation difficile et a réagi. A moyen terme, des salariés reviennent de l'AT Home (Le Mans, Rennes, ...) ce qui aura pour vocation de résorber le problème.

Alain LUCAS mentionne, outre les problèmes de Live Box et d'orages, le problème récurrent des « appels polluants » qui arrivent sur les plateaux malgré les actions mises en place (changements d'horaires sur MA et GP, ERC avec la mise en place de SAU KO, SU). Malgré tout, le taux d'appel reste très important sur le 10-13.

Christian LE CORNEC estime qu'au niveau du diagnostic initial, le client entre souvent par le SU. Lorsque la ligne est bonne et que c'est la Live Box qui pose souci, le téléconseiller du SU ne peut rien faire. L'entreprise est aujourd'hui dans une nouvelle situation par rapport à son outil industriel visant à traiter les appels des clients. La Direction doit réagir, mais personne n'avait prévu la situation survenue voici deux mois (fragilité de la Live Box aux orages). La solution ne peut pas être trouvée en « claquant des doigts », et l'entreprise est en situation de gestion de ce problème avec des consignes données dans toutes les unités. Il faut laisser un peu de temps à cette organisation pour fonctionner correctement.

Daniel GILLARD confirme que de nombreux indicateurs ont été donnés lors de la présentation du projet ERC. Maintenant qu'il est place et qu'il fonctionne, il demande s'il serait possible d'avoir les indicateurs de qualité, afin d'évaluer la situation par rapport à ce qui a pu être dit sur la mise en place de l'évolution de la relation client. Daniel GILLARD espère que les élus étaient dans le faux.

Christian LE CORNEC rappelle que l'organisation va passer de DR à DT. Dans le cadre de ce nouveau périmètre et de l'évolution des unités, le système des indicateurs a été remodelé. Certains n'ont pas évolué (ex. : AD conserve la QRCD), et d'autres ont été créés (ex. : à l'UAT) et n'ont pas le recul nécessaire. De plus, la bascule du 39-00 s'est faite début avril. Il sera intéressant de présenter au CE en septembre ou octobre un état des lieux par unité des différents indicateurs. A cette date, les outils de suivi des Directions métiers auront été stabilisés.

Daniel GILLARD demande ce qu'il faut débrancher lorsque l'on conseille de débrancher la Live Box.

Christian LE CORNEC explique qu'il s'agit du câble téléphonique.

Daniel GILLARD estime qu'il faut plutôt débrancher l'alimentation électrique.

Christian LE CORNEC reconnaît que l'on peut faire les deux. Le flash se fait néanmoins davantage par la ligne de cuivre. En cas d'orage, le disjoncteur saute, ce qui isole le système.

Daniel GILLARD estime que le disjoncteur n'agit pas suffisamment rapidement face à un orage.

Christian LE CORNEC répond que le débat d'expert est ouvert.

Guy JOURDEN confirme que le CE a exprimé à plusieurs reprises dans ses avis son souhait d'obtenir un bilan régulier en CE de l'évolution d'ERC. Certaines entreprises de sous-traitance n'ont aucune connaissance technique et dans les dérangements. Guy JOURDEN ne voit pas en quoi cela a amélioré le service rendu aux clients ni les relations avec les techniciens sur le terrain. D'autres problèmes de sous-traitance apparaissent : des conseillers ont à traiter des problèmes de Rabbat qui ne sont pas réglés et qui doivent normalement concerner HLR. Les gens ne savent plus à qui s'adresser.

Christian LE CORNEC reconnaît qu'en période de crise, les gens appellent tous les numéros dont ils disposent, tant qu'ils n'obtiennent pas de réponse ou une réponse erronée. Les diodes de la Live Box ne donnent pas forcément l'indication selon laquelle celle-ci ne fonctionne plus. Il faudra certainement repenser le diagnostic qui pourra être fait sur les Live Box à travers le fil téléphonique.

Jean-Pierre CREUX explique que l'on trouve plusieurs symptômes : certaines Live Box sont quasiment brûlées, et d'autres ont seulement un composant qui a sauté.

Point 7 – Présentation du Rapport trimestriel marchés-activités (2^{ème} trimestre 2006)

Placements cumulés GP

Christian LE CORNEC signale qu'il n'y a pas d'importante évolution par rapport au point semestriel réalisé en juin dernier, et propose d'exposer les éléments concurrentiels qui n'avaient pas été évoqués. Concernant le haut débit du fixe, les résultats en Bretagne sont toujours bons. La situation est plus favorable que celle de la moyenne nationale. Dans certaines zones à fort dégroupage, la part de conquête de France Télécom tourne autour de 15 %, alors qu'elle est de 45 à 50 % en Bretagne.

Bernard ELIOT demande si la présentation des données a évolué.

Christian LE CORNEC confirme que les indicateurs « qualité de service » n'étaient pas disponibles en juin. Il pourra les fournir au CE.

Les « offres tarifaires du fixe » sont inférieures aux attentes en termes de placement : la migration sur la VOIP est plus forte que prévue, et l'appétit des clients pour les offres tarifaires est moindre. Le problème est identique concernant « les services du fixe » : les clients haut de gamme qui avaient tendance à prendre les offres tarifaires et les services sont fréquemment ceux qui basculent sur le haut débit et la VOIP. Les résultats ont été bons en termes de mobiles sur l'AD, que ce soit sur le haut de marché, le bas de marché et la

fidélisation. La gamme de mobile est maintenant bien maîtrisée. La DR a ouvert fin juin la 3G à Saint-Malo et Vannes (après Rennes et Brest), et essaie à présent d'orienter ses ventes sur ces zones.

Claude BARGAIN demande si la Direction peut fournir un calendrier des ouvertures de la 3G.

Christian LE CORNEC précise qu'il n'y a plus d'ouverture de la 3G prévue en Bretagne. La question est à présent centrée sur l'HSDPA (High Speed, Digital, ...), qui est la génération suivante permettant de retrouver sur le mobile des débits comparables à l'ADSL. La stratégie de SFR consiste à aller fortement sur le HSDPA (avec Nantes et Saint-Nazaire comme villes pilotes). France Télécom s'interroge sur la poursuite d'un déploiement 3G ou bien sur une réorientation vers un déploiement du HSDPA. Cette décision est en discussion, et Christian LE CORNEC indique qu'il fournira des éléments au CE dès qu'il en disposera. Il n'y aura pas d'autres « villes » ouvertes sur la Bretagne en 2006, sachant que par ville on entend de grandes zones.

Sur ma ligne TV, les résultats ont largement dépassé l'objectif, notamment avec l'arrivée de nouvelles offres Orange : depuis le 1^{er} juin, MLTV Orange est systématiquement commercialisée dans le bouquet primaire pour les personnes en offre haut débit. Le potentiel de clients a fortement augmenté, car pour un prix identique, le client dispose de la télévision (dans le bouquet France Télécom) lorsqu'il est éligible à celle-ci.

Les chiffres d'affaires des UO

Christian LE CORNEC rappelle que certaines unités possèdent un chiffre d'affaires. Le chiffre d'affaires de l'AD repose exclusivement sur les accessoires. Au 1^{er} semestre 2006, les ventes d'accessoires ont été en retrait par rapport aux objectifs. La tendance est moins favorable que celle de 2005, et le placement d'accessoire par mobile vendu est à 0,8 (au lieu du 1 attendu), alors que les concurrents sont systématiquement au-dessus de un. L'entreprise a rencontré des difficultés d'approvisionnement et de réduction de la gamme.

Dans le CASHFAC URR (chiffre d'affaires facturé), le gros des recettes provient des prestations de France Télécom à l'égard des aménageurs et des lotisseurs de ZAC, etc. A présent, France Télécom facture ces prestations à ses « partenaires », qui ont besoin de ses services : ceci représente une importante part de recettes.

Le CAPREST UIC (chiffre d'affaires prestation) correspond à ce que l'entreprise facture au client lorsque le technicien réalise une prestation en dehors du contrat de base. Il est inférieur au budget, mais sur des tendances de plus en plus favorables : les clients ont à présent compris qu'il y avait des facturations lorsque des travaux supplémentaires étaient réalisés.

Le CA Marché Entreprise se trouve au niveau de l'objectif. Il correspond à la facturation faite aux clients de l'agence Ouest Atlantique sur l'ensemble des lignes de produits. Ce marché évolue de manière importante : en effet, la part du service augmente, au détriment de celle du trafic.

Bernard ELIOT demande à la Direction pour quelle raison elle ne présente que les accessoires sur le chiffre d'affaires de l'AD. S'agit-il d'un indicateur ?

Christian LE CORNEC explique qu'il s'agit du seul chiffre d'affaires mesuré au niveau de l'AD. Les autres sont des CAPI Placements. Il y a environ neuf CAPI au niveau de l'AD : certains figurent dans les indicateurs précédents, et les accessoires sont mesurés en termes de chiffre d'affaires, car ils sont véritablement « encaissés ». Lorsqu'un mobile est placé, on ne touche pas de chèque, mais une commission théorique d'Orange, et la réalisation d'un placement CAPI est simplement comptabilisée. Au contraire, les accessoires sont des placements commerciaux : ce ne sont pas les housses ou les écouteurs qui sont additionnés, mais les chiffres d'affaires. Le seul chiffre d'affaires mesuré à l'AD provient donc des accessoires.

A la question d'un élu, Christian LE CORNEC répond que l'unité de l'axe des ordonnées sur les tableaux de chiffre d'affaires est en milliers d'euros (K€).

Contexte concurrentiel

- *marché des télécommunications*

Christian LE CORNEC annonce qu'un important débat existe aujourd'hui sur le réseau FTTH (Fiber To The Home) au niveau de la Commission européenne, afin de savoir si les opérateurs qui construiront des réseaux FTTH devront être dégroupables ou non. Si France Télécom investit massivement dans un réseau optique et qu'il autorise ses concurrents à l'utiliser à des tarifs « prédateurs », France Télécom ne sera pas très motivé pour les créer. Des expériences pilotes ont été menées dans les Hauts-de-Seine, et on envisage de les étendre à d'autres villes de province. Cependant, rien ne sera fait tant que le débat n'aura pas été réglé au niveau de la Commission européenne. Le même débat a eu lieu aux USA : le régulateur a autorisé pendant huit ans les investisseurs à avoir l'exclusivité des fibres qu'ils auront installées. Ce débat dépasse France Télécom et concerne tous les opérateurs européens.

La fusion d'AOL avec Time Warner avait fait beaucoup de bruit à l'époque (alliance entre le contenu et le contenant). Ils ont décidé de se séparer : la filiale française est à vendre. La compétition sera plus ou moins forte selon que l'acheteur possèdera déjà ou non une part de marché : s'il possède déjà une part de marché, cette opération consolidera le marché, si l'acheteur est un nouveau compétiteur, cette opération stimulera le marché.

Dans le domaine des équipements, au-delà de la fusion Alcatel/Lucent en cours, la fusion Siemens/Nokia en Europe est importante, car il s'agit d'opérateurs à la fois sur les équipements de réseau et de téléphonie. Le fait d'avoir plusieurs fournisseurs potentiels permet de négocier les prix, ce qui devient plus difficile s'il est seul. Cette concentration dans le domaine des fournisseurs d'équipements risquerait donc de faire remonter les prix.

- *marché des offres multiservices haut débit*

Christian LE CORNEC rappelle que ce marché est toujours très dynamique en France (1^{er} pays d'Europe pour le nombre de clients haut débit). Contrairement à ce que l'on pouvait penser voici trois ans, les raccordements se font quasiment exclusivement sur l'ADSL. Les fournisseurs de câbles ont peu de succès (6 % de croissance). La stratégie de cession de FTC n'a pas porté préjudice à France Télécom, puisque les opérateurs de télévision ne réussissent pas à entrer dans ce marché. L'alliance Cegetel / 9 date d'un an, et le rapprochement de leurs clients est progressif : une fusion totale des offres est possible. Par ailleurs, 9 Cegetel lance un terminal hybride ressemblant au Uniphone de France Télécom, à la différence qu'il ne disposerait pas du Roaming. Ainsi, le fait de quitter la « Live Box » 9 Cegetel provoque une coupure, car ils ne savent pas basculer d'un réseau à l'autre. L'Unique Phone sait le faire.

En matière de télévision sur ADSL, 9 Cegetel a lancé un décodeur haut débit, comme Free l'a fait. Il y a aujourd'hui une compétition entre les opérateurs internet pour offrir une qualité premium sur leur bouquet. France Télécom a lancé le bouquet TPS Premium, proposant une haute définition. Club Internet lancera en juillet une offre TV en zone dense. Télé 2 a été en difficulté, dans la mesure où son métier a démarré sur la présélection, et s'est lancé successivement sur le haut débit, la VOIP : il commercialisera également une offre de télé. Un autre combat important pour les opérateurs concerne la VOD (un plus offert par rapport au satellite), qui ne peut pas la proposer, au contraire du filaire ou du câble. Tous les opérateurs se lancent dans des partenariats. Noos s'est associé avec TF1, qui est un acteur puissant dans les émissions de télévision. Free annonce un partenariat avec Canal Play (Canal +), qui est un opérateur important dans le domaine de la production de films.

- *Offres mobiles*

Christian LE CORNEC signale que des opérateurs mobiles virtuels apparaissent tous les jours (Ex : Ten). La stratégie d'Orange est bien d'être présent pour offrir son réseau aux MVNO. Il vaut en effet mieux que ce soit avec France Télécom qu'avec les concurrents. Pour l'instant, Bouygues a toujours refusé des opérateurs MVNO, mais il semble qu'il pourrait se laisser tenter. Au Pays-Bas, les MVNO représentent 15 % du marché, ce qui n'est pas négligeable. La dernière alliance en date est Carrefour avec Orange (après la FNAC). SFR communique sur le lancement de ses premières offres commerciales HSDPAS sur Rennes, Nantes, Saint-Nazaire et Dijon, et prochainement Paris. SFR, qui appartient au Groupe Vivendi (ainsi que Canal +), a lancé des chaînes télévisées sur la 3G (SFR le Bouquet). Télécom Italia (propriétaire d'Alice en France) serait intéressé pour faire un MVNO afin de faire du quadruple Play (téléphone, télévision, internet et mobile). Enfin, Coriolis, arrivé en France pour réaliser du SCS (société de création de service du marché entreprise), souhaite devenir un MVNO grand public. En conclusion, le marché des MVNO explose en France, avec actuellement une quinzaine d'opérateurs (M 6, la Fnac, Carrefour, Auchan, ...) avec une part de conquête mensuelle de l'ordre de 25 % par mois.

- *Marché entreprises*

Les concurrents ne sont pas inactifs : Il y a eu quelques faillites au niveau mondial (Western Télécom récemment, ...) qui ont fait que les clients de ces opérateurs se sont retrouvés du jour au lendemain sans réseau. Ceci a favorisé les gros opérateurs français. Le marché français voit néanmoins revenir des opérateurs comme Verizon Business, qui possède une filiale en France implantée depuis longtemps et qui travaille sur ce marché. Enfin, Complétel, qui arrive sur Rennes, a une stratégie d'offre de fibres optiques dans les grandes villes. Lorsque Complétel installe une boucle optique et raccorde un client, l'opérateur en place perd tout (abonnement, voix, les données, ...). Cela n'est pas une bonne nouvelle pour France Télécom.

L'ensemble de ces informations montre bien que la concurrence dans le domaine des télécommunications est très forte, certainement plus que celle du milieu de l'automobile. Quelles sont les grandes tendances de fonds ? Tous les opérateurs se dirigent vers le Quadruple Play, chacun avec ses possibilités. Le dégroupage se développe, et à travers cela la VOIP et la perte de clients pour tous les opérateurs de téléphonie classique (présélectionnés, offres simples pour France Télécom). Le développement des opérateurs télécoms dans les médias à travers les offres télé et la VMD est important. La convergence à travers toutes les offres (Unique pour France Télécom), et le nouveau téléphone de 9T évoqué plus haut.

Fabrice JOLYS demande si des ouvertures de plaques sont prévues sur MLTV.

Christian LE CORNEC répond qu'il n'y a pas d'ouverture de plaque prévue au second semestre sur MLTV. France Télécom, qui avait initialement choisi l'option ATM pour le cœur de réseau, passe progressivement en Giga Ethernet. L'architecture des DSLAM de MLTV apparaît plus simple en Giga Ethernet qu'en ATM car elle est moins gourmande en bande passante. France Télécom repense le réseau de demain en terme de DSLAM, afin d'avoir des DSLAM intégrés multiservices. Aujourd'hui, France Télécom couvre plus de 50 % de la population bretonne. Si l'entreprise souhaite augmenter cette couverture, elle doit revoir l'ingénierie (il n'est pas question de mettre de DSLAM TV dans toutes les petites villes bretonnes). Une réflexion est en cours, et aucune ville n'est prévue dans l'architecture actuelle.

Point 8 – Amélioration de la sécurisation d'accès aux sites techniques et mixtes de l'URR Bretagne

Christian LE CORNEC rappelle que France Télécom s'est engagé dans un programme de sécurisation de ses sites. Dans le cadre de la déclinaison régionale d'une politique nationale, l'entreprise a décidé de mettre en place dans un certain nombre de sites des dispositifs de surveillance des biens, mais en aucun cas vis-à-vis des personnes. France Télécom a défini une politique volontariste d'amélioration de sa sécurité, sur les principaux sites à risque. Elle est déclinée en application d'un schéma directeur du 25 septembre 2004. Elle s'applique aux bâtiments hébergeant des équipements liés au réseau, notamment « à risque » (vol, dégradation, portes ouvertes, risques incendies liés aux cartons). France Télécom souhaite protéger le réseau au niveau de la sécurité physique : protéger les outils de production, protéger le patrimoine intellectuel (le vol d'un PC par un concurrent aurait des conséquences graves, d'autant plus que les concurrents sont dorénavant plus près de France Télécom depuis le dégroupage), contribuer à l'image de marque (la protection renforce l'image sérieuse d'une entreprise), et améliorer les conditions de travail en rendant les locaux plus sûrs pour le personnel et les intervenants extérieurs.

Quatre niveaux de sûreté ont été définis en fonction de l'impact et de la nature de l'incident : vital (niveau 1), critique (niveau 2), sensible (niveau 3), faible et maîtrisé (niveau 4). Il a été décidé d'équiper principalement les bâtiments de niveau 1 et 2.

Des caméras seront installées à l'entrée des bâtiments et dans les couloirs d'accès aux grands répartiteurs et aux salles hébergeant des opérateurs tiers. Les caméras pointeront sur les portes d'accès, et jamais sur les positions de travail ou en dehors de l'enceinte des bâtiments. L'enregistrement vidéo se fera uniquement sur support numérique. L'utilisation d'un enregistrement n'est possible que dans le cas d'une intrusion. L'archivage vidéo est inférieur à un mois, conformément à la demande formulée auprès de la CNIL. Un panneau sera affiché à chaque entrée de zone surveillée.

Dans chaque bâtiment équipé, le pilotage des systèmes de vidéosurveillance est confié au responsable sécurité du site, qui est identifié. L'enregistreur du système est placé dans un bureau sécurisé. Seuls les responsables sécurité auront accès à cet équipement, avec des mots de passe individuels. Il sera possible de savoir qui est allé consulter en fonction du mot de passe utilisé. C'est le responsable sécurité de l'URR qui en aura la responsabilité.

Le premier site désigné pour être équipé est celui de François Château à Rennes, avec quatre caméras à l'extérieur (portails 1 et 3, Boulevard de Strasbourg, le pylône) et trois à l'intérieur (bâtiment C 1^{er} étage, bâtiment C 2^{ème} étage, bâtiment A 1^{er} étage). Sur le site de Rennes Lavoisier, deux caméras seront installées à l'extérieur (entrée principale boulevard de Vitré, entrée côté classe 4 /brasseurs/dégroupage). Sur le site de Rennes Villejean, trois caméras seront installées à l'extérieur (portail et accès dégroupage, portail boulevard du Languedoc, et entrée principale du bâtiment).

L'idée est bien de s'assurer de la sécurité physique des bâtiments dans le cadre des textes régissant l'utilisation des caméras (Cf. Loi Pasqua). France Télécom Bretagne a déposé une demande à la CNIL. Ce programme de mise en place d'un dispositif de protection des bâtiments (essentiellement contre le vol) est présenté au CE. La Direction reviendra dans le même esprit vers le CE lorsque de nouveaux bâtiments seront sécurisés au niveau de l'UI Bretagne.

Il n'y aura pas de micros derrière les caméras, et il ne s'agit pas de life zoom. Ces caméras sont agréées par la CNIL. Christian LE CORNEC indique qu'il reviendra vers le CE au cas où de nouveaux sites devraient être équipés. Il sera possible d'indiquer au CE le nombre et la fréquence des éventuelles intrusions.

Thierry LE PAIH signale qu'à travers le TDSL, la Direction aura un programme de sécurisation de tous ces sites, et rappelle qu'il y a du matériel dans les magasins.

Christian LE CORNEC reconnaît que cela est à étudier. Il faudra examiner d'autres sites, dont les magasins.

Thierry LE PAIH estime que ce programme donne l'impression les caméras sont nombreuses sur le site de François Château. Seuls les endroits sensibles sont équipés, ou bien y a-t-il une « dérive sécuritaire » ?

Christian LE CORNEC reconnaît qu'il y a de nombreuses portes sur ce site, qu'il invite M. LE PAIH à visiter. Il confirme qu'il y a bien trois portails sur ce site.

Thierry LE PAIH craint que ces caméras ne permettent également de filmer les salariés qui entrent et sortent de leur lieu de travail.

Christian LE CORNEC explique que s'il n'y a pas d'intrusion, les bandes sont effacées. S'il y a une intrusion, le responsable sécurité du site, sous la responsabilité du responsable sécurité de l'URR, a accès aux films. Ces films sont utilisés dans le cadre d'une enquête de police, et non pour « coincer » des salariés. Dans le cadre de la loi Pasqua et des dispositions de la CNIL, on ne peut pas faire autrement et toutes ces précautions s'imposent. Si le CE estime qu'il y a trop de caméras sur les sites, une solution serait de fermer trois entrées sur les quatre de François Château, ce qui ne conviendra pas aux salariés. Un bilan sera fait après six mois ou un an d'utilisation : le CE pourra examiner combien de fois les bandes ont été examinées. Sans verser dans la psychose, cette entreprise a tendance à croire à la bonne foi de tout le monde. France Télécom a à présent des concurrents qui ne lui veulent pas toujours du bien : il est bon de savoir qu'ils se méfieront un peu plus.

Jean-Pierre CREUX rappelle que plus le nombre de bâtiments dans lesquels les collaborateurs sont appelés à travailler est élevé, plus les badges sont nombreux. La multiplication des badges ne semble pas être une mesure de sécurité. En théorie, Monsieur CREUX, en tant qu'élu du CCE, devrait pouvoir entrer dans tous les sites de la DR Bretagne, voire sur l'ensemble des bâtiments de France Télécom sur le territoire national. Il pourrait donc souhaiter avoir tous les badges. Il s'agit d'un vrai problème de sécurité : plus les badges sont nombreux, plus le risque de perte est élevé. Il faudra un jour solutionner le problème de la multiplication des badges.

Christian LE CORNEC rappelle que tant que le système Cobalt n'aura pas été unifié, ce problème ne pourra pas être réglé.

Jean-Pierre CREUX espère qu'une décision sera prise un jour dans cette entreprise afin d'unifier Cobalt.

Christian LE CORNEC explique que le système Cobalt, qui a quelques années, n'a pas la capacité à gérer plus de x centraux.

Jean-Pierre CREUX suggère de le faire évoluer.

Christian LE CORNEC informe avoir été surpris de la gestion et avoir discuté de cela avec les collaborateurs de Quimper. Ils lui ont indiqué que le système n'était pas capable de fusionner les quatre bases Cobalt.

Alphonse QUIDU rappelle que des caméras sont déjà en place sur le site de François Château, mais qu'il n'y a pas d'enregistrement. Il suppose qu'une transformation du système actuel est donc prévue. Il mentionne également l'existence d'un centre pour la sécurité de nuit à Aubervilliers. Ces actions sont-elles les prémices d'un service de sécurité national à France Télécom, avec une plate-forme de supervision de la sécurité des bâtiments ? Y aura-t-il une présentation au CCE ?

Christian LE CORNEC confirme que ce projet a déjà été présenté au CCE.

Alphonse QUIDU s'étonne du fait qu'il s'agirait en Bretagne d'un système par site, sans liaison entre les sites.

Christian LE CORNEC explique qu'il est possible par des liens haut débit de concentrer la réception des caméras à un seul endroit, ce qui permet d'améliorer la sécurisation du système. France Télécom a préféré concentrer la surveillance sur un site (Aubervilliers) afin de détecter les intrusions. Comme en cas d'intrusion dans une banque, la situation est analysée et les secours sont éventuellement déclenchés. Si les gens sont partis, l'affaire peut être confiée dans le cadre d'une procédure bien définie aux services de police pour enquête.

Alphonse QUIDU estime que cela représentera une charge de travail supplémentaire pour le responsable sécurité de l'URR, inscrite sur sa fiche de poste. Si l'entreprise crée des systèmes avec des postes de surveillance centralisée, elle créera également des postes de travail pour les personnes qui seront chargées de ce travail : s'agira-t-il de sous-traitance ou de postes internes à l'entreprise ?

Christian LE CORNEC répond qu'il s'agit d'un poste centralisé sécurité à France Télécom.

Alphonse QUIDU poursuit en disant que le premier sera installé en février à Aubervilliers. Cela signifie qu'il y en aura peut-être d'autres.

Christian LE CORNEC indique qu'il ne sait pas s'il y aura un autre centre que celui d'Aubervilliers, mais qu'il peut rechercher l'information. Ce dont il est question aujourd'hui est de présenter au CE ce qui sera mis en place en Bretagne. Il est important que les élus comprennent que ce dispositif est maîtrisé, et qu'ils ne soient pas surpris en tant qu'élus du personnel ou représentants syndicaux de voir des caméras lorsqu'ils se rendront sur les sites équipés.

Alphonse QUIDU revient sur la sécurisation du site François Château, qui existe déjà actuellement via les badges Cobalt. L'accès à de nombreux locaux n'est possible qu'avec un badge Cobalt et nécessite une validation pour y accéder. Cette sécurisation a créé un mauvais climat social sur le site de François Château, car elle isole le personnel par aile et par bâtiment.

Christian LE CORNEC suggère d'imaginer un acte d'intrusion malveillant à François Château, qui est le nœud de transmission et de commutation de la Bretagne. L'histoire a fait que ce site avait trois entrées : ce bâtiment est très sensible.

Joël BARBU signale que les missions du CSI vont évoluer. D'autre part, les sites concernés par le système de surveillance accueillent du personnel hors de la DR Bretagne : il faudra donc informer les personnes de l'URS pour Villejean et les personnes de R&D pour François Château, ou au moins leurs Directions.

Christian LE CORNEC confirme qu'un échange a eu lieu entre la Direction et ROSI. La Direction de ROSI a indiqué qu'une présentation identique serait faite au CE.

Point 9 – Points sur les travaux de la Commission ASC

Jacques FEREOL signale que le CE a reçu une réclamation, dont il a transmis la réponse au CE selon ce qui avait été décidé lors de la dernière séance.

Lors de la création de la Commission ASC, le CE avait demandé à la Direction des heures supplémentaires. Celle-ci lui a accordé 300 heures, et des sous-groupes de travail ont été créés. Leur travail avance, et chaque réunion de la Commission ASC fait l'objet d'un collationnement de tout ce qui touche ce domaine. Une proposition globale « spéciale ASC » sera faite au CE afin de décider de ce qui sera fait à l'avenir.

La convention établie à titre conservatoire avec les associations est en cours de finalisation. La Commission ASC commencera dès la semaine prochaine à travailler le cahier des charges à mettre en place.

Par ailleurs, la Commission ASC rencontre d'importants problèmes avec les fichiers. En ce qui concerne les changements permanents dus à des mutations et des déplacements entraînant des changements de CE, la méthode choisie par France Télécom fait que les fichiers arrivent via Agora. Même si une extraction est réalisée chaque semaine, il est nécessaire de procéder à un travail manuel très lourd pour effectuer des vérifications et des comparaisons de fichiers. Les élus n'en sont pas satisfaits.

Ensuite, Jacques FEREOL déplore des validations incomplètes de la part du CSRH de Cergy, mises en évidence par de nombreuses réclamations liées à l'envoi des chèques vacances (une dizaine par jour). Certains couples dont les deux conjoints travaillent tous deux à France Télécom ont envoyé leurs coordonnées dans une enveloppe commune, et le CSRH ne l'a fait que sur un seul des deux conjoints. Ce conjoint a touché ce qu'il devait toucher en chèque, mais l'autre n'a touché que 60 €. Il sera nécessaire de reprendre tous ces fichiers, ce qui entraînera un travail très lourd.

Jacques FEREOL signale que la Commission vient de recevoir le retour concernant les retraités suite aux inscriptions via le CCE, après vérification de France Télécom. Le retour ne porte que sur 325 retraités : or on sait que pour les seules associations de retraités qui sont connues, il y a au moins 2 000 retraités sur la Bretagne. Que sont devenus les autres ?

Jacques FEREOL déplore les importants problèmes de communication qui ne facilitent pas la mise à jour correcte des fichiers. Certains ont prétexté la CNIL pour ne pas les donner au CE, et la situation devient quasiment ingérable. Enfin, les questions relatives au contrat de détachement des bibliothécaires n'ont toujours pas reçu de réponse. Il faudrait pouvoir leur expliquer clairement en quoi consiste un détachement.

Christian LE CORNEC rappelle que cette question n'aura pas de réponse au niveau de la DR Bretagne, s'agissant d'une question nationale. Dans la mesure de ses moyens, la Direction a essayé de faciliter le travail. Il ne peut pas expliquer pour quelles raisons seuls 300 retraités sont annoncés au lieu de 2 000. Véronique et ses équipes pourront éventuellement rechercher les raisons de cette erreur. Concernant les détachements, il est clair que le personnel exerçant une activité à vocation culturelle ne peut plus être employé ni par la DR, ni par le CE. Soit le personnel veut suivre son activité, ce qui nécessite un contrat avec le CE en bonne et due forme (pour éviter une accusation de délit de marchandage auprès de main-d'œuvre), soit le personnel ne veut pas le suivre, et se voit proposer un poste sur Lanester ou Quimper. Christian LE CORNEC demande ce que les élus proposent.

Guy JOURDEN répond que le CE souhaiterait une mise à disposition, alors que la Direction propose un détachement.

Christian LE CORNEC rappelle que le CE n'est pas une filiale France Télécom.

Jacques FEREOL signale que M. PETRICOLA avait répondu que les deux étaient juridiquement possibles. S'il s'agit d'une mise à disposition (que la DAS a décidé de supprimer au niveau national), les deux personnes suivraient. Cependant, une des deux personnes n'adhère pas du tout à la solution du détachement.

Guy JOURDEN explique que la mise à disposition protège davantage le salarié.

Jacques FEREOL rappelle avoir indiqué que France Télécom (et pas spécifiquement la DR) voulait se débarrasser du personnel. M. PETRICOLA avait réagi en disant que ce n'était pas vrai. Le fait d'être en détachement fait sortir les personnes des listes de France Télécom. Le fait d'être en mise à disposition leur permettrait de rester dans les listes, mais leur salaire serait retenu sur les versements que la Direction ferait au CE. La mise à disposition serait donc plus avantageuse pour ces personnes. Le service juridique semble s'être également posé la question. Cette décision unilatérale n'a pas été bien pesée lorsqu'elle a été prise. Les conditions de réintégration en cas de mise à disposition ne posent aucun problème pour le salarié, ce qui n'est pas du tout le cas pour un détachement. Ce point – très important – les effraie.

Christian LE CORNEC demande si les salariés s'inquiètent de la pérennité du CE.

Jacques FEREOL répond négativement. Lors des prochaines élections, le CE Bretagne pourrait par exemple changer sa politique et ne plus souhaiter conserver ses bibliothèques et le personnel attaché.

Christian LE CORNEC estime que si elles sont détachées, les personnes pourront revenir dans l'entreprise.

Jacques FEREOL cite les difficultés qu'il a personnellement rencontrées lors de sa réintégration qui faisait suite à une mise à disposition. Sachant qu'il était payé dans le cadre de sa mise à disposition, il savait qu'il pouvait prendre son temps. Par contre, il connaît le cas de plusieurs personnes en détachement qui ont mis un certain nombre d'années avant d'être réintégrées. Si la Direction écrivait qu'elle reprendrait immédiatement les personnes, il n'y aurait pas de problème.

Christian LE CORNEC répond qu'il va d'abord examiner la position nationale. Cela ne suffira peut-être pas. Ensuite, il souhaite discuter avec le CE des souhaits de ces deux personnes.

Jacques FEREOL précise que si elles sont mises à disposition, les deux viennent et continuent à faire le travail qu'elles font actuellement, voire davantage car elles seraient chargées de la relation locale du CE. En cas de détachement, l'une des deux craint cette solution et ne souhaite pas y répondre positivement, et l'autre s'interroge sur la finalité de la chose.

Daniel GILLARD ajoute que toute une série de questions a été posée au service RH, et elles attendent toujours la réponse.

Christian LE CORNEC explique qu'il ne fera pas d'innovation locale sur le sujet. Il essaiera de comprendre la politique nationale et de voir comment celle-ci peut s'appliquer au niveau local. Il reviendra ensuite vers le CE pour en discuter.

Thierry LE PAIH rassure la Direction : il ne s'agira pas d'innovation, car ce cas de figure a déjà existé. Une personne à Lanester avait été mise à disposition dans une société privée.

Guy JOURDEN explique que dans la mise à disposition réalisée à la mutuelle, celle-ci ne remboursait pas les salaires. Il s'agit d'une aide indirecte. Ici, le CE rembourserait le salaire à France Télécom.

Daniel GILLARD explique que les collègues, qui ont plus de cinquante ans, en position de détachement s'interrogent sur leur avenir. Si un dispositif de départ anticipé venait à voir le jour dans l'entreprise, les personnes en situation de détachement seraient-elles concernées ?

Christian LE CORNEC confirme avoir bien compris les questions du CE et les inquiétudes de ces personnes. Il se tournera vers le siège et examinera la situation, avant de revenir vers le CE.

Jacques FEREOL ajoute que si elles avaient eu à faire un choix entre un détachement et la possibilité de rester sur le site, elles auraient dû se voir proposer des postes avant les vacances : ce n'est toujours pas le cas. Si on leur propose un poste intéressant à France Télécom, elles souhaiteront peut-être rester. Il faut qu'elles puissent choisir.

Jacques FEREOL poursuit en indiquant avoir reçu les premières commandes concernant le CESU, dont le montant s'élève à environ 15 000 €. En ce qui concerne les prêts études, actuellement pris en charge par Francetel, une filiale de France Télécom, Jacques FEREOL s'est rapproché du crédit Coopératif (organisme de crédit plus général) afin d'examiner si le CE pourrait avoir des possibilités plus avantageuses (ex. : abonnements) qui intéresseraient toutes les parties. Il fera un point au prochain CE, qui prendra une décision.

Bernard LE MEHAUTE rappelle que les campagnes ont démarré au 1^{er} juillet. Les étudiants qui commencent leurs études en septembre cherchent des financements en amont. Les demandes de prêts se font donc à partir du 1^{er} juillet.

Jacques FEREOL suggère donc de rester avec Francetel cette année (du 1^{er} juillet au 30 juin 2007). Le CE pourra examiner une éventuelle évolution à terme. Francetel a envoyé une préconvention au CE (dont quelques points méritent d'être corrigés). Il propose au CE de valider ce jour le fait que le CE reprenne les prêts études. Le Bureau pourra examiner la proposition début août.

Christian LE CORNEC suggère de voter aujourd'hui une résolution autorisant le Bureau à prendre une décision au moins d'août. Pendant que M. FEREOL rédige la résolution, Christian LE CORNEC invite les élus à poursuivre.

Bertrand LE MEHAUTE revient sur la question des E-buro Light. M. PETRICOLA avait indiqué qu'il n'était pas possible pour les élus qui s'étaient vus confier des clés USB d'envoyer les travaux réalisés en Commission vers leur poste de Brest ou de Quimper. Bertrand LE MEHAUTE a donc contacté les services compétents qui lui ont répondu que le passage de la position de travail de la personne travaillant à l'AVS vers l'E-buro (afin qu'elle puisse utiliser sa clé USB) ne posait aucun problème.

Christian LE CORNEC explique que le E-buro Light a un mode d'accès qui n'est pas le même que le E-buro.

Bertrand LE MEHAUTE évoque le cas d'une salariée qui avant son congé maternité était en E-buro, et elle est passé en E Buro Light. Le système fonctionnait auparavant.

Christian LE CORNEC rappelle que la position en E-buro Light est moins coûteuse que la position en E-buro. Il préférerait éviter de redonner le E-buro à des personnes qui n'en ont pas forcément besoin. De nombreux membres du CE ont des micros portables avec la carte Business Everywhere. La diffusion n'est donc pas très compliquée.

Bertrand LE MEHAUTE estime que le CE ne va pas équiper de micros portables les non élus, et le système de la clé USB paraît une solution adaptée et simple. La situation actuelle paraît disproportionnée.

Christian LE CORNEC précise que la position E-buro Light est moins coûteuse en terme de maintenance. Le fait de modifier le système pour pouvoir simplement mettre une clé USB n'est pas rentable. Il est certainement possible d'envoyer un fichier autrement que par une clé USB.

Bertrand LE MEHAUTE ajoute que deux personnes seulement à l'AVS travaillent sur pour la Commission ASC.

Fabrice JOLYS signale qu'il existe deux versions de E-buro Light. Dans la 2^{ème} version, il y a deux ports USB qui ne sont pas activés. Leur activation ne doit pas nécessiter une manipulation compliquée.

Jacques FERREOL donne lecture de la résolution : « *Le CE mandate le Bureau du CE pour signer la convention et lancer dès le 1^{er} août la campagne 2006-2007 de la prestation « Prêts Etudes » avec le prestataire Francetel* ».

La résolution est adoptée à l'unanimité.

Point 10 – Rattachement du Centre Client Entreprises de Nantes (CCEN) à l'Agence Entreprise Ouest Atlantique

Christian LE CORNEC indique que le document annexe présente les missions et les activités du Centre. Il propose de ne pas le détailler, et de présenter le document word.

Bernard ELIOT demande si ce point est en consultation.

Christian LE CORNEC répond que ce point est en information / consultation au CE de la DR Pays de Loire et en information simple devant le présent CE. Le même dossier sera présenté vendredi prochain à Nantes.

Le CCEN Nantes assure la gestion des contrats de flottes mobiles Orange des clients entreprises du Grand Ouest (Ouest Atlantique et Normandie Centre Val de Loire principalement). Il est garant de la relation commerciale sur les flottes mobiles Orange avec ses clients tout au long de la vie du contrat. L'annexe indique le périmètre et les missions du Centre. Une Agence Services Entreprises avait été créée à Nantes en 2001, en juxtaposant plusieurs activités (équivalent de l'AST ici) : le CCNE, MLTV (partie vers l'UAT), renseignements téléphoniques (partis vers le CCO & R) et un centre de gestion grands comptes (parti vers SCE). Ne restant plus dans cette unité que les activités relevant du marché entreprise et liées à Orange, la proximité paraissait évidente aux yeux de MM. LE CORNEC et DOLOINE entre l'activité du CCEN et la composante Services de l'agence entreprise Ouest Atlantique, basée à Nantes.

Le principe de rattachement proposé est un rattachement en bloc des équipes et des personnels à l'AEOA, le maintien du contrat de service avec Orange (salariés EFT qui exécutent des prestations pour Orange). Le personnel concerné est de 118 personnes, aujourd'hui rattachées à la DR Pays de la Loire (centre-ville de Nantes, la Gloriette). Les horaires et les conditions de travail seront maintenus, et la ligne managériale ne sera pas changée (rattachement en bloc comme pour Wanadoo Caen). Un nouveau Département sera créé au sein de l'AEOA, et directement rattaché au DUO, le responsable du service étant le chef de ce département. En ce qui concerne les IRP, il a été convenu de conserver l'entité ASE pour que les salariés aient une représentation en tant que DP et CHSCT. Les élus du CE de la DR Pays de la Loire conserveront leur mandat auprès de la DR Pays de la Loire. Ce personnel sera rattaché au plus tard au 1^{er} octobre 2006 au sein de l'AEOA en terme de rattachement hiérarchique et fiche de paye, afin de permettre la création de la liste électorale.

Le même regard que celui porté sur d'autres projets sera appliqué afin que les personnes puissent assurer leur mandat dans une DR Pays de la Loire tout en travaillant dans une DR Bretagne. Il s'agit en effet de salariés quittant la DR Pays de la Loire pour arriver sur le DR Bretagne. S'il s'agissait d'une configuration DP, ils seraient dans le même CE et il n'y aurait pas toutes ces difficultés au niveau des IRP.

Il s'agit d'une preuve de l'intégration plus forte des activités d'Orange dans l'entreprise. Il y a plus de 100 personnes qui travaillent dans l'agence entreprise Ouest Atlantique sous contrat de services Orange.

Thierry LE PAIH s'étonne du fait qu'il n'ait pas été fait mention d'une réorganisation des vendeurs de l'AEOA.

Christian LE CORNEC répond qu'une telle réorganisation n'est pas prévue.

Thierry LE PAIH a néanmoins l'impression que les vendeurs de l'AE transforment leur bureau en bureau « de passage ». Des salariés qui travaillaient à Saint-Brieuc ou Lorient sont maintenant affectés à Quimper ou à Rennes et se voient attribuer des « bureaux de passage » sur leur site d'origine. Cela sous-entend sans doute un changement de résidence : c'est ce que craignent les vendeurs.

Christian LE CORNEC répond négativement. Les vendeurs de l'AE sont par principe chez les clients, au risque de ne pas beaucoup vendre, notamment sur les grands comptes. Le problème de la résidence évoqué par M. LE PAIH n'est donc pas un vrai problème. Qu'il s'agisse de bureaux ou de bureaux de passage, cela ne modifie pas le travail du vendeur. Si le vendeur est très souvent chez ses clients, il peut éventuellement partager son bureau avec une autre personne. Selon M. LE CORNEC, il n'y a pas d'évolution de l'organisation du métier de vendeur.

Thierry LE PAIH insiste sur l'importance de la notion de résidence.

Christian LE CORNEC fait une analogie avec les techniciens d'intervention, qui ont vocation à être davantage nomades que sédentaires. Pour un vendeur ou un technicien, l'important n'est pas sa résidence mais son territoire d'action.

Thierry LE PAIH, s'il comprend que cela puisse ne pas être important aux yeux de M. LE CORNEC, rappelle que la notion de résidence est toutefois importante aux yeux des vendeurs et des techniciens.

Christian LE CORNEC confirme qu'il n'y a pas eu de glissement de zones d'actions. Les vendeurs ont un portefeuille de clients et une résidence personnelle. L'entreprise a mis un véhicule à la disposition de la plupart d'entre eux, et ils sont au même régime que les techniciens d'intervention.

Thierry LE PAIH répète que ces considérations sont importantes pour les vendeurs.

Christian LE CORNEC confirme qu'il ne considère pas cela sans importance. Ces vendeurs sont nomades. Il n'y a pas de réorganisation prévue. Leur situation est tout à fait cohérente avec celle des techniciens d'intervention. Les élus souhaitent peut-être que les vendeurs aient une « résidence administrative », mais ce qui importe est le territoire de couverture d'un technicien ou d'un vendeur. Christian LE CORNEC cite l'exemple d'un vendeur récemment recruté qui est parti de Nantes pour s'installer à Quimper. On aurait pu dire que rien ne changeait pour lui et qu'il n'allait pas bénéficier d'une promotion : ce n'est pas le cas. Christian LE CORNEC confirme qu'aucune évolution telle que le mentionne M. LE PAIH n'est prévue : peut-être la remarque de M. LE PAIH est-elle liée au fait qu'il comprend seulement aujourd'hui ce que signifie « nomade ».

Thierry LE PAIH signale qu'il ne s'agit pas d'un sentiment personnel. Il a discuté avec des collègues de l'AE vendeurs et qui s'inquiètent. Il a des collègues à Lorient ou Saint-Brieuc qui se retrouvent affectés à Quimper ou à Nantes, ce qui n'est pas du tout la même chose.

Christian LE CORNEC demande à M. LE PAIH des cas précis.

Daniel GILLARD cite l'exemple de vendeurs de Vannes ou Lorient et qui se verraient imposer un changement de résidence à Nantes, et demande quelles seraient les modalités d'accompagnement ?

Christian LE CORNEC répond que lorsqu'il y a un tel accompagnement, la Direction examine si ce changement entraîne un changement de domicile.

Daniel GILLARD précise que c'est un des questions qui se posent entre autres.

Christian LE CORNEC rappelle que le dossier TSC7 s'est basé non sur la résidence des personnes mais sur leur domicile. Des collaborateurs ont eu un rapprochement de leur domicile en prenant une prise de service ailleurs. L'organisation est vivante, avec un Directeur des ventes, des responsables de vente et des vendeurs. Ces derniers sont chez les clients. Des bureaux de passage existent pour les vendeurs, et leur permettent de trouver plusieurs points de chute lorsqu'ils visitent leurs clients. Les clients des vendeurs sont sectorisés soit géographiquement (pour les petits clients), soit fonctionnellement (banques, industries, ...). La sectorisation fonctionnelle nécessite davantage de déplacements que la géographique. Il vaut mieux avoir des vendeurs qui couvrent les entreprises relevant des mêmes secteurs d'activités. Dans son exemple précédent, le vendeur qui a postulé sur un poste à Quimper était à Nantes. Si ce vendeur avait habité Vannes et avait dû passer de Vannes/Nantes à Vannes/Quimper, la Direction aurait examiné les conditions de sa mobilité

par rapport à sa résidence personnelle. Aujourd'hui, M. LE CORNEC affirme qu'il n'y a pas de changement ; les portefeuilles restent sectorisés soit géographiquement, soit fonctionnellement. La Direction a admis que les vendeurs nomades pouvaient avoir des remisages à domicile, et en conséquence n'avaient pas de bureaux affectés. Le problème de la résidence est un faux problème. Christian LE CORNEC suggère aux élus de lui présenter des cas précis, qui pourront être rediscutés.

Jacques FEREOL considère que la fermeture de petits sites semble inquiétante. Seules les villes de Rennes et Quimper vont être conservées en Bretagne, et Angers et Nantes sur les Pays de Loire. Les personnes (pas uniquement des vendeurs) qui travaillent sur les sites de Lorient, Vannes, Brest, la Roche sur Yon et Saint-Brieuc ont le choix soit de suivre l'activité sur les gros sites, soit de changer de travail. Les inquiétudes sont fortes. En plus des 17 vendeurs, huit personnes perdent leur travail local.

Christian LE CORNEC rappelle que ce sujet existait lors de la création de l'AE. Il a laissé du temps au temps, ce qui a permis que tout cela se fasse dans la douceur. Il ne s'agit pas de changement de résidence pour les vendeurs. Il connaît le cas d'une personne exerçant des activités dans des départements fonctionnels à Vannes et qui travaille dans le marketing. Si l'on dit à cette personne qu'il paraît difficile de conserver son poste à Vannes, la première solution est de rechercher un poste sur la région de Vannes, la seconde est de suivre l'activité. Huit personnes sont concernées à l'AE, et des cas individuels à traiter dans des solutions individuelles et certainement pas au niveau collectif. Christian LE CORNEC préfère traiter les cas individuels que de prendre une note. Il faut travailler en bonne intelligence sur ce dossier : Christian LE CORNEC n'a pas choisi la voie consistant à tout amener collectivement devant le CE. Il considère qu'il a laissé du temps aux gens pour qu'ils trouvent des solutions. Les gens sont compétents et ont une capacité à trouver des solutions personnelles, soit en rejoignant la ville, soit en trouvant un emploi sur place.

Concernant la présentation de l'information, Jacques FEREOL signale qu'il y a eu une présentation le 6 juillet aux DS. Depuis, certaines personnes ont appris via les syndicats ce qui allait leur arriver : leurs hiérarchiques n'ont pas donné l'information. Il regrette ce laisser-aller. Jacques FEREOL cite l'exemple d'une personne dont le futur hiérarchique est informé, mais qui elle-même n'est pas au courant.

Christian LE CORNEC reconnaît que cela n'est pas correct et partage l'avis de Jacques FEREOL. Il indique qu'il en parlera le lendemain en débriefing du CE. Les élus ne doivent pas être pris en otage sur ces sujets.

Jean-Pierre CREUX suppose que la décision prise en Bretagne sur le CCEN se prend également sur les autres CE.

Christian LE CORNEC répond qu'elle se prend dans des configurations différentes. Certains sont déjà hébergés dans les AE. D'autres sont encore des centres Orange/Orange : Nantes était l'exception locale.

Jean-Pierre CREUX s'interroge sur le fait que ces décisions pourraient une fois de plus viser à supprimer des emplois. Le CCEN n'ayant pas la même dimension géographique que l'AEOA, on pourrait supposer qu'une fois « gratté » sur les emplois, il serait ensuite prévu de revoir le dimensionnement des AE.

Christian LE CORNEC précise que le marché AEOA Entreprises se porte bien, et il sera sans doute demandé à M. LE CORNEC de renforcer l'activité Orange Entreprises. Cela pourrait être une piste éventuelle pour les collègues de Nantes du 118 712 (dossier non évoqué en CE mais sur lequel M. LE CORNEC a été interrogé). La fermeture du trafic du 118-008 obligerait à examiner si d'autres sites doivent être fermés sur la maille Ouest-Atlantique, sachant que Nantes pourrait faire partie des sites. Sachant qu'une partie du personnel vient du trafic du 12, cette solution pourrait être une des pistes proposées au personnel en redéploiement. Ce centre a vocation à se développer, car l'activité Orange Flottes croît de 7 à 8 % par an.

Jean-Pierre CREUX revient sur le devenir des personnels du 118-712 de Nantes, et considère que la Direction a laissé planer un doute tout à l'heure.

Christian LE CORNEC rappelle qu'il n'y a pas de dossier actuellement. La question lui a été posée, et il y a répondu.

Jean-Pierre CREUX considère qu'il s'agit d'une éventualité de reclassement dans une certaine mesure. Le CE aura l'occasion d'en rediscuter.

Christian LE CORNEC insiste sur le fait que ce centre a été créé en grande majorité avec du personnel du 12. Il n'y a pas de lien immédiat.

Concernant les IRP, Bernard ELIOT demande si la hiérarchie qui répond aux questions DP et préside le CHSCT est la Direction de l'AEOA.

Christian LE CORNEC précise qu'il s'agit de la Direction de l'AESE. Il est possible que le responsable de l'AEOA soit nommé patron de l'ASE. Actuellement, c'est l'adjoint du DR Pays de la Loire qui est responsable de l'ASE.

Bertrand CUVELIER demande si le CE d'Orange a été consulté.

Christian LE CORNEC répond négativement : il s'agit des salariés de FTSA. Le contrat reste le même.

Il clôt la séance et souhaite de bonnes vacances à tous.

La séance est levée à 18 heures 17.

Bernard ELIOT
Secrétaire du CE