



Réunion Ordinaire du CE France Telecom DT Ouest Du 3 octobre 2007

Etaient présents :

Pour la Direction :

Catherine JACOLOT, Directrice Territoriale, Présidente du CE
Mario PETRICOLA (DRH)
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)

Pour les représentants du personnel:

Membres titulaires :

Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)
Jean Bernard PIGNON (CGT)
Nadine PLESSE (CGT) en remplacement de Martine GUENEUGUES (CGT)
Claudine CHEFSON (CGT)
Daniel GILLARD (CGT)
Jacques FEREOL (CGT)
Daniel GATE, Trésorier adjoint (CGT)
Dominique LESEIGNEUR (SUD)
Marie SCHOELINCK (SUD)
Dominique CHASLE (SUD)
Thierry LELIEVRE, Trésorier (SUD)
Bertrand CUVELIER (SUD)
Christian FOURNIER (SUD)
Bernard LE MEHAUTE, Secrétaire adjoint (CFDT)
Marie Pascale SAUPIN (CFDT)
Chantal ROCHOUX (CFDT)
Joël BARBU (CFDT) en remplacement de Catherine FREHEL (CFDT)
Jean Marc CHIRON (CFDT)

Membres suppléants :

Christian CORNUAILLE (CGT)
Chantal CUISNIER (CGT)
Fabrice JOLYS (CGT)
Elisabeth ROUSSEAU (CGT)
Claude BARGAIN (SUD)
Anne KERSALE (SUD)
Jean Luc PIOGER (SUD)
Jean Luc BLANCHARD (SUD)
Franck BEAUMONT (CFDT)
Mireille VIVIER (CFDT)

Représentants syndicaux:

Guy JOURDEN (CGT)
François PRENEAU (SUD)
M. DEBEAULIEU (CFDT) en remplacement de Nathalie LE HIR (CFDT)
Jean-Michel MARTIN (FO)
Bernard CHAPALAIN (CGC)
Claude ANDRE (UNSA)
Xavier GRIMAUULT (CFTC)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion le 03 octobre 2007 de 10 heures 12 à 18 heures 03 dans les bâtiments du siège de la Direction Territoriale.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation du PV des séances du Comité d'Etablissement de la DT Ouest des 26 juillet et 30 août 2007
- 2) Information-consultation sur les orientations générales de la formation pour 2008 sur la DT Ouest : demande d'avis au CE
- 3) Information-consultation sur le rapport annuel 2006 sur l'égalité professionnelle des hommes et des femmes sur les périmètres Bretagne et Pays de la Loire : demande d'avis au CE
- 4) Information-consultation sur le rapport annuel 2006 concernant l'emploi des travailleurs handicapés sur les périmètres Bretagne et Pays de la Loire : demande d'avis au CE
- 5) Information sur la mise en œuvre de l'organisation FIE (Force d'Intervention Entreprises) au sein des Unités d'Intervention Bretagne et Pays de la Loire
- 6) Information-consultation sur l'optimisation de l'intervention dans les répartiteurs des UI Bretagne et Pays de la Loire : point sur l'expertise
- 7) Dévolution des biens des Comités d'Etablissement Bretagne et Pays de la Loire
- 8) Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur l'évolution des organisations des UI Bretagne et Pays de la Loire : restitution des travaux des commissions
 - Consultation et demande d'avis du CE sur la mutualisation d'activités :
 - Activité 42C entre UI Bretagne et UI Pays de la Loire
 - Activité GRC entre UI Bretagne, UI Pays de la Loire et UI Normandie
 - plate-forme mutualisée DR/DICT sur l'UI Bretagne et l'UI Pays de la Loire
 - Consultation et demande d'avis du CE sur l'évolution d'organisation au sein de l'UI Bretagne de la Conduite d'Activité
 - Poursuite de la consultation sur l'évolution d'organisation au sein de l'UI Bretagne de l'activités GTC
- 9) Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur le transfert de l'activité UAT O de Châteaubriant : restitution des travaux des commissions
- 10) Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur le transfert de l'activité UAT Ouest de Saumur et Morlaix : restitution des travaux des commissions
- 11) Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur le regroupement de l'activité Service Client Recouvrement de l'AVSCOA et conséquence pour le site de Saint-Malo : restitution des travaux des commissions
- 12) Point sur les ASC
 - Guichet Culture
 - Guichet Sport
 - Billetterie
 - Prêts Etudes
 - Rencontre avec les Associations
 - Définition des ayants-droit et des ouvrants-droit
- 13) Accord de gestion ASC 2008 entre le CCUES et le CE : délibération du CE

Bernard ELIOT indique que, pour la délégation CGT, les élus titulaires présents sont : Mme CHEFSON et MM. ELIOT, FEREOL, GILLARD, GATE et PIGNON ; Mme GUENEUGUES, excusée, est remplacée par Mme PLESSE. Pour les élus CGT suppléants, Mmes CUISNIER et ROUSSEAU ainsi que MM. CORNUAILLE et JOLYS sont présents ; Mme FOUCHE et M. CHAZAL sont excusés. M. JOURDEN, représentant syndical CGT, est présent.

Pour la délégation SUD, les élus titulaires présents sont : Mme SCHOELINCK, MM. LESEIGNEUR, CHASLE, LELIEVRE, CUVELIER et FOURNIER ; pour les élus SUD suppléants, Mme KERSALE et MM. PIOGER, BARGAIN et BLANCHARD sont présents ; Mme LE BLOA et M. LIEVRE sont excusés. M. PRENEAU, représentant syndical SUD, est présent.

Pour la délégation CFDT, les élus titulaires présents sont Mmes SAUPIN et ROCHOUX, MM. CHIRON et LE MEHAUTE ; Mme FREHEL, excusée, est remplacée par M. BARBU ; Pour les élus CFDT suppléants, Mme VIVIER et M. BEAUMONT sont présents ; MM. MARTIN et BESNARD sont excusés. M. DEBEAULIEU, représentant syndical CFDT, est présent.

M. ANDRE, représentant syndical de l'UNSA, ainsi que M. GRIMAULT, représentant syndical CFTC, et M. CHAPALAIN, représentant syndical CGC, sont présents. M. MARTIN, représentant syndical FO, est excusé.

La Présidente donne la parole à Bernard ELIOT pour qu'il procède à l'appel des présents.

Bernard ELIOT procède à l'appel des présents.

La Présidente demande s'il y a des déclarations préalables.

Guy JOURDEN fait lecture d'une déclaration préalable commune à tous les élus du CE.

« Déclaration préalable des représentations syndicales au CE »

Le 27 septembre, plus de 40 % des agents de la DT Ouest étaient en grève massivement, plus que le 31 Mai, journée de mobilisation déjà très suivie. Cette action, qui fait suite à celle du 5 Juillet, démontre le malaise qui règne au sein de notre entreprise. 750 collègues sont venus vous exprimer de vive voix leur exaspération, le refus de votre politique de casse de l'emploi et des compétences au sein de FTSA.

Ils sont aussi venus à l'appel de l'ensemble des organisations syndicales, exprimer leurs exigences :

***Aucune fermeture de site, aucun déplacement forcé de personnel.
Arrêt du transfert des emplois à la sous-traitance et des délocalisations.
Arrêt du désengagement de France Télécom des petites et moyennes villes
Maintien et développement de toutes les activités nécessaires à un service de communication de qualité accessible à tous.
Arrêt du management par le stress, arrêt de la course aux objectifs, arrêt des pressions aux départs de l'entreprise ;
Amélioration des conditions de travail et de vie.***

Vous devez entendre le personnel, car c'est avec lui que vit et se développe notre entreprise .On ne peut pas construire l'avenir en menant une politique qui va à l'encontre de l'intérêt général.

Les fermetures de sites vont mettre sur la route des centaines de salariés occasionnant des surcoûts considérables et des temps de trajet quotidien de plus de 2 heures. Vous allez mettre en péril sur la route la vie et la santé de ces agents sans

qu'aucune justification réelle et sérieuse ne nous ait été fournie. Marylise Lebranchu estimait sur France 3 que cette politique de concentration sur les grandes agglomérations était « archaïque et pas très moderne ». En temps que députée de Morlaix, elle attend toujours de votre part les raisons économiques qui motivent le projet de fermeture du site de l'UAT de Morlaix.

A Ploufragan, nos collègues de la GRC et du Patrimoine sont sommés de quitter leur activité pour partir à Guingamp, sans garantie sérieuse sur l'avenir de la plate forme DICT (projet Protys).

A St Malo comme à Châteaubriant, nos collègues refusent les déplacements considérables qui leur sont imposés ; Ils exigent que la DT renonce à ces projets de fermeture.

La pression mise sur les agents pour obtenir leur départ de l'entreprise mais aussi les pressions exercées sur les services commerciaux plongent nombre de collègues dans une souffrance de plus en plus vive. Vous ne pouvez ignorer le taux anormalement élevé de suicides et tentatives de suicide constaté sur la DT depuis quelques mois .Le climat de tension qui règne dans les services est un facteur aggravant dans de nombreuses situations de détresse.

Aujourd'hui, ce qui justifie votre politique, ce sont les promesses que la Direction a fait au marché financier, les moins 22 000 emplois et le cash flow, sans doute supérieur à 7 Milliards cette année.

Avec la vente d'Orange Pays-Bas et le cash flow qui sera dégagé cette année, France Télécom a les moyens de maintenir tous les sites et même de les développer. France Télécom a les moyens d'investir massivement dans le réseau FTTH pour développer les compétences et maintenir l'emploi de nos techniciens.

Le personnel et leurs représentants sont profondément choqués de constater le refus de négocier de la direction. Suite à la mobilisation du 5 Juillet, les négociations n'avaient pu aboutir car la direction a refusé d'envisager le maintien des sites en projet de fermeture, de nouveau le 27 septembre aucune avancée n'a été permise.

Le 5 Juillet comme le 27 Septembre, Mme la Directrice vous avez écouté le personnel, nous vous demandons de l'entendre et de satisfaire à ses revendications. »

La Présidente estime que cette déclaration préalable n'appelle pas de réponse de sa part, sachant que si tel était le cas, elle serait identique à celle qu'elle a déjà formulée à plusieurs reprises. Elle propose de passer à l'examen de l'ordre du jour.

Point 1 - Approbation du PV des séances du Comité d'Etablissement de la DT Ouest des 26 juillet et 30 août 2007

Procès-verbal de la séance du 26 juillet 2007

Bernard ELIOT sollicite des remarques particulières sachant que les demandes de corrections souhaitées ont été prises en compte dans la version finale.

En l'absence de remarque, il est procédé à l'approbation du procès-verbal de la séance du 26 juillet 2007.

Le procès-verbal de la séance du 26 juillet est adopté à l'unanimité.

Ce procès-verbal sera désormais en ligne sur le site « Mon CE ».

Procès-verbal de la séance du 30 août 2007

La Présidente demande si ce procès-verbal appelle des commentaires des élus.

Daniel GILLARD indique qu'il convient de remplacer Monsieur PETIT par Monsieur TIBLE dans le point sur le 1 % logement (page 17).

En l'absence d'autre remarque, il est procédé à l'approbation du procès-verbal de la séance du 30 août.

Le procès-verbal de la séance du 30 août est adopté à l'unanimité.

Ce procès-verbal sera désormais en ligne sur le site « Mon CE ».

Point 2 - Information-consultation sur les orientations générales de la formation pour 2008 sur la DT Ouest : demande d'avis au CE

La Présidente rappelle qu'en matière de formation, l'entreprise doit remplir un certain nombre d'obligations : les orientations de formation 2008 et la mise en œuvre du plan de formation 2008, ceci devant intervenir avant le CCUES du 25 novembre. A cette fin, il convient, dès à présent, de retenir une date pour tenir un CE extraordinaire vers le 15 novembre.

La date du 15 novembre est retenue pour un CE extraordinaire consacré au plan de formation 2008 et au bilan du S1 2007 en matière de formation.

Orientations de la formation pour 2008

En présence de Béatrice AMARDEILH.

Béatrice AMARDEILH indique qu'elle va présenter synthétiquement les orientations générales de formation pour 2008. Elle a rencontré la Commission Formation le 17 septembre pour passer en revue le document présenté aujourd'hui. En matière de formation, la démarche reste stable par rapport à l'an dernier, en ce qui concerne les orientations de formation et la conception du plan.

- La 1^{ère} étape consiste en l'élaboration d'orientations qui ont été présentées au CCUES en juillet ;
- la 2^{ème} étape consiste en une redescende de ces orientations nationales vers la DT, pour permettre l'adaptation de ces orientations aux besoins locaux ;
- vient ensuite l'élaboration des orientations propres aux 19 CE, à partir des orientations nationales et des besoins locaux exprimés ;
- la prochaine étape sera l'élaboration du plan, sur laquelle Béatrice AMARDEILH travaille actuellement pour l'adapter aux besoins de la DTO suite au recueil des besoins locaux auprès des unités opérationnelles.

Lignes directrices des orientations générales de la formation pour 2008

Les objectifs généraux consistent toujours à :

- garantir l'accès à la formation à tous les collaborateurs, quels que soient leur statut, sexe, âge ;
- garantir l'adaptation au poste de travail ;
- accompagner le développement des compétences et favoriser l'évolution professionnelle ;

- faciliter l'acquisition des connaissances et compétences aux fins de reconversion professionnelle ;

le tout en prenant en compte les résultats du baromètre de la formation, en particulier en ce qui concerne les solutions de formation et d'aide au choix, que ce soit pour les managers ou pour les salariés.

Les 5 axes de formation sont identiques à ceux de 2006-2007

Axe A : accélération de l'acquisition des compétences sur les nouvelles technologies et les nouvelles offres ;

Axe B : amélioration de la performance sur les processus de développement des compétences afférentes au bon usage des systèmes d'information métier ;

Axe C : accroissement de la qualification sur les métiers existants et émergents et accompagnement des mobilités pour soutenir l'élaboration de projets professionnels ;

Axe D : développement des compétences managériales ;

Axe E : développement des compétences transverses en prenant en compte la dimension internationale du Groupe.

Les grandes priorités en matière de formation

Béatrice AMARDEILH indique qu'elles visent à :

- contribuer à l'évolution de la culture de l'entreprise et porter les valeurs du Groupe ;
- développer l'information et l'aide au choix pour les managers et les salariés sur les solutions mises en œuvre dans le cadre de ACT, en relation avec l'évolution des métiers ;
- renforcer l'utilisation des parcours de professionnalisation pour accompagner les mobilités vers les secteurs prioritaires ou les postes stratégiques ;
- systématiser l'usage de tous les dispositifs de formation en optimisant les sources de financement (AUVICOM et FONGECIF) et en développant les formations multimodes intégrant du e-learning ;
- promouvoir l'utilisation du DIF, qui reste assez méconnu et dont les fonctionnaires pourront bénéficier à partir de l'an prochain ;
- favoriser l'engagement des salariés dans les formations conduisant à une certification des compétences (diplômes, certificats, VAE, ...) ;
- poursuivre la dispense des formations par les acteurs du terrain et les soutiens métiers et développer le tutorat en favorisant l'implication managériale.

Claude BARGAIN demande de qui dépend la décision d'ouverture du DIF aux fonctionnaires.

Béatrice AMARDEILH répond que l'ouverture du DIF aux fonctionnaires a été décidée mais que ses modalités d'application ne sont pas encore connues. Ceci n'est pas propre à France Télécom.

Béatrice AMARDEILH poursuit sa présentation. Elle explique qu'en termes de formation, l'entreprise a deux ambitions : l'acquisition de nouvelles compétences (dans le cadre de NEXt et ACT) et l'engagement des salariés pour développer leurs compétences tout au long de leur vie professionnelle.

Concernant les formations transverses, il s'agit de déployer les grands programmes que sont :

- développer le management (université d'entreprise, école du management, cursus manager 1^{er} niveau), afin de développer un socle de compétences commun ;

- renforcer l'utilisation des dispositifs de la formation professionnelle (DIF, VAE, bilan de compétences, CIF etc.) ;
- développer les compétences transverses (prendre en compte la dimension internationale du Groupe - multiculturalisme, maîtrise de la langue anglaise, gestion de processus, sécurité et bureautique).

Sur ces grands domaines, l'entreprise entend poursuivre l'investissement réalisé les années précédentes et renforcer le multiculturalisme.

Formations métiers

Pour les orientations de formation sur RSI : 10 projets prioritaires sont affichés sur les UI pour 2008 sur trois axes (A, B et C).

Axe A

4 projets visant à accélérer la maîtrise des nouvelles technologies IP :

- donner une approche générale et spécifique des réseaux IP ;
- former aux technologies haut-débit disponibles et à venir ;
- renforcer les compétences sur les réseaux mobiles, les réseaux locaux sans fil ;
- compléter la formation technique aux nouveaux équipements et applicatifs.

Axe B

4 projets pour améliorer la mise en œuvre des processus, le pilotage et l'organisation de l'activité :

- améliorer la qualité de service par la gestion par processus et par projet ;
- professionnaliser le pilotage des activités réseaux, SI et clients ;
- former aux SI des métiers des réseaux, de l'informatique et clients ;
- maintenir les compétences en matière de sécurité (respect de l'environnement et de sécurité des personnes et des biens).

Axe C

2 projets pour professionnaliser les salariés sur les métiers en croissance ou les métiers à fort taux de renouvellement :

- promouvoir et renforcer la qualification sur les métiers des réseaux ;
- promouvoir et renforcer la qualification sur les métiers informatiques.

Projets de formation sur l'UIPL

Les orientations de la division SCE sont les suivantes :

Axe A

2 projets visant à renforcer et accélérer la convergence vers l'IP et celle de l'informatique et des télécoms :

- renforcement et accélération de la convergence vers l'IP ;
- réponse aux besoins des clients sur les nouvelles offres.

Axe B

1 projet visant à former à l'utilisation des outils d'une relation client intégrée :

- développer et adapter les compétences SI sur tous métiers.

Axe C

1 projet visant à optimiser les parcours de professionnalisation sur les métiers prioritaires :

- développement et adaptation des compétences du métier de Responsable Service Client/Manager Service Client ;
- développement et adaptation des métiers de la filière Intervention Client et Service Client.

Projets de formation sur l'AVSCOA

Axe A

Accélérer l'acquisition des compétences sur les nouvelles technologies et les nouvelles offres :

- déployer des formations sur les offres commercialisées en AVS (haut-débit et très haut-débit, offres mobiles, offres convergentes, offres du fixe).

Axe B

Améliorer la performance sur les processus, développer les compétences afférentes au bon usage du système d'information métier :

- déployer les formations sur les processus liés au parcours clients en AVSC (accueil, vente, commande/livraison, réclamations, recouvrement).

Axe C

Poursuivre le déploiement des formations au management de l'Ecole de la Relation Client à Distance :

- développement de l'intercanalité.

Projets de formation sur le CCOR OA

Axe A

Déployer les formations sur les offres commercialisées en CCO&R (haut-débit mobile et fixe, offres mobiles, offres convergentes).

Axe B

Déployer les formations sur les processus liés au parcours clients (accueil/vente, fidélisation, facturation/gestion, assistance technique, réclamations, recouvrement, SAV, déploiement de Clients+).

Axe C

Poursuivre le déploiement des formations de l'Ecole de la Relation Client à Distance (développement de l'intercanalité).

A cela s'ajoutent 2 projets prioritaires locaux :

Pour le 118712 :

- formation à la gestion des appels conflictuels ;
- formation à la maîtrise de l'outil de recherche de renseignements ;
- formation à la client attitude.

Pour le sondage entreprise :

- formation sur les produits et services tous marchés.

Projets de formation sur l'UAT

Ces projets concernent des formations des Axes A, B et C

Axe A

Accélérer l'acquisition des compétences sur les nouvelles technologies et les nouvelles offres.

Axe B

Accompagner le déploiement des outils et des processus.

Axe C

Déploiement des formations de l'école de l'AT Home :

- maîtrise de la Client Attitude et ouverture de l'Assistance Technique Home à la proposition de solutions Orange ;
- professionnaliser les conseillers clients sur les métiers émergents ;
- déployer les cursus de professionnalisation des managers et des soutiens ;
- développer les parcours de professionnalisation pour les nouveaux arrivants.

Projets de formation pour l'AD

Axes A et B

Accélérer l'acquisition des compétences sur les nouvelles technologies, les nouvelles offres et le bon usage du SI métier.

Axe C

Poursuivre le déploiement de l'Ecole de la Distribution :

- poursuite du déploiement du cursus vendeurs au sein de cette école ;
- poursuite du cursus engagé pour les vendeurs ;
- fin de cursus de la 1^{ère} promotion et création d'une certification formation ;
- formation des nouveaux entrants et intégration dans le cursus (parcours de professionnalisation vendeurs, Responsables de boutiques, lancement de nouveaux cursus liés au déploiement de la boutique et de l'AD NExT).

Former aux nouveaux métiers et nouvelles activités :

- formation des chargés de SAV et SAU en boutique ;
- formation vente et management dans une boutique au concept NExT.

A cela s'ajoutent 2 projets prioritaires locaux :

- formation à la sécurité pour les responsables de sécurité sur site et formation au secourisme ;
- formation à la langue anglaise pour les boutiques à forte affluence saisonnière.

Projets de formation pour l'AE

Sur DCE, on relève la poursuite du déploiement des projets suivants :

- Ecoles des ventes : approfondissement, école du service entreprises ;
- Team leader ;
- parcours de professionnalisation vendeurs, responsables d'équipe, VSI, VRC ;
- cursus de qualification VRC (Vendeur Responsable de Compte Grande Entreprise).

A cela s'ajoutent 2 projets prioritaires locaux :

- déploiement du palier 3 CRM Entreprises et formations aux nouvelles offres ;
- projets transverses pour Vendeurs Responsables de Comptes (langue anglaise).

Grands axes de formation pour les fonctions support

Communication :

- professionnalisation de la filière à travers le déploiement du Campus Com dans le domaine prioritaire de la formation presse (stratégie éditoriale) ;
- déploiement des formations contribuant au développement de la culture d'entreprise et permettant de porter les valeurs du Groupe.

RH :

- développement du professionnalisme de la filière RH (RH apprenant, RH campus, SI RH) pour accroître l'expertise des équipes du périmètre).

Finances :

- faciliter et diffuser l'appropriation contrôle interne ;

- maîtriser les évolutions du SI ;
- professionnaliser les filières comptable et contrôle de gestion, l'audit et le contentieux.

En conclusion, Béatrice AMARDEILH fait remarquer que les orientations en matière de formation sont en ligne avec celles qui ont présidé à l'élaboration du plan de formation 2007. Le développement des cursus sur les écoles métiers se poursuit ; on note une forte action autour de l'évolution de la culture d'entreprise et des programmes visant à faire évoluer le management *via* le déploiement du cursus Ecole du Management et du cursus manager 1^{er} niveau.

La Présidente rappelle que la réunion de la Commission Formation s'est réunie le 17 septembre. Elle sollicite des questions des élus à l'attention de Béatrice AMARDEILH.

Anne KERSALE aimerait connaître la définition exacte de l'intercanalité ; elle précise que l'avis ne sera pas rendu aujourd'hui car elle souhaite d'abord que cela soit présenté aux élus qui peuvent proposer de nouvelles pistes de réflexion. Enfin, Anne KERSALE estime que la présentation d'aujourd'hui est très synthétique et un peu rapide.

Béatrice AMARDEILH explique que l'intercanalité consiste à jouer la complémentarité entre les différents canaux de distribution, afin de permettre aux conseillers clients d'orienter les clients vers le bon canal, voire d'assumer eux-mêmes une partie du rôle de conseil et d'assistance au client. L'intercanalité équivaut donc à une sorte de convergence sur les métiers du conseil.

La Présidente prend acte du fait que la Commission Formation ne rendra pas d'avis aujourd'hui. Toutefois, compte tenu du calendrier évoqué précédemment, les orientations devront avoir fait l'objet d'un avis du CE avant la présentation du plan de formation 2008. Cet avis doit donc impérativement être rendu pour le prochain CE.

Concernant l'aspect synthétique de la présentation, la Présidente rappelle que les élus ont reçu un document assez lourd. Cette présentation est certes quelque peu rébarbative à suivre mais une réunion s'est néanmoins tenue, au sein de laquelle les membres de la Commission Formation ont pu échanger.

Claude BARGAIN s'enquiert du nombre d'heures de formation prévu sur la DT Ouest.

Béatrice AMARDEILH répond qu'il n'est pas possible de communiquer cette donnée pour l'instant ; ce qui est précisé concernant le CCUES n'est qu'indicatif, sachant que les temps ne sont pas arrêtés car on se situe seulement au stade des orientations générales. C'est donc un ordre de grandeur qui a été communiqué au CCUES ; il n'existe pas, aujourd'hui, de consolidation du plan qui sera présenté le 15 novembre.

Béatrice AMARDEILH justifie sa présentation synthétique par le fait que le document complet est long et elle estime inutile de le balayer page par page, préférant laisser la place à l'échange de questions/réponses. Elle en a repris la trame et le plan, afin de donner aux élus une visibilité sur les grands projets de formation.

Daniel GATE demande à quoi correspond le « développement de la culture de progrès » des contrôleurs de gestion évoqué page 38.

De plus, toujours à la page 38, sur l'axe B des AVSC, il s'étonne de ne pas voir la formation aux processus fidélisation à l'AVSC, alors qu'elle est prévue pour le CCO&R. Sa question vaut d'autant plus que l'entreprise n'est pas très performante à l'heure actuelle dans ce domaine.

Béatrice AMARDEILH explique que le développement de la culture de progrès des contrôleurs de gestion équivaut à leur professionnalisation sur leur métier ; cela concerne la

division Finance et notamment l'optimisation des bilans et comptes dans le cadre d'une culture de progrès.

Daniel GATE fait remarquer que c'est la seule fois où il est fait référence à la culture de progrès dans le document présenté.

Béatrice AMARDEILH indique que cela s'applique à des métiers qui doivent s'inscrire dans le cadre d'une culture de progrès permanente.

La Présidente attire l'attention sur le fait que cet item pourrait concerner d'autres domaines. Elle précise en outre que les documents présentés aujourd'hui n'ont pas forcément été établis par les mêmes personnes, ce qui explique les différences de vocabulaire.

Béatrice AMARDEILH poursuit que la fidélisation fait partie du développement du professionnalisme sur le parcours client.

Dominique LESEIGNEUR prie la présidence de séance de bien vouloir veiller à faire respecter l'ordre des demandes de parole des élus. Il a souvent souligné les mauvaises conditions de travail qu'offre cette salle de réunion, ce qui suppose que les élus puissent participer au débat de façon satisfaisante, à plus forte raison lorsqu'ils sont mal placés géographiquement dans la salle. Il est en effet anormal qu'un membre du CE en soit rendu à quémander son inscription à la prise de parole pendant plusieurs minutes.

La Présidente rétorque qu'il n'est pas anormal non plus qu'elle écoute à la fois les questions et les réponses des uns et des autres.

Dominique LESEIGNEUR le comprend. Toutefois, au vu de ces mauvaises conditions de travail, il est important, d'un point de vue démocratique, que chacun puisse s'exprimer quand il le souhaite. Il suggère à la Présidente de déléguer l'inscription des demandes de prise de parole à l'un de ses collaborateurs.

La Présidente prie les personnes qui ne parviendraient pas à s'exprimer au cours de cette séance de venir la voir personnellement.

Dominique LESEIGNEUR conclut que la seule alternative restant aux personnes qui ne peuvent pas s'exprimer est l'interruption des autres. Il insiste pour que les conditions d'expression des élus soient correctes.

Selon Christian FOURNIER, il serait intéressant, pour le CE, d'avoir une vue de l'implantation géographique et des dates d'ouverture des différentes écoles présentes sur la DT.

Béatrice AMARDEILH précise que la première école métier ouverte il y a trois ans était celle de la distribution ; l'Ecole de la Relation Client à Distance existe depuis 2006. De plus, l'école du service puis celle de l'AT Home ont suivi et les cursus se sont structurés de manière parallèle.

Enfin, l'Ecole du Management France, qui concerne des managers de managers, a commencé à se démultiplier en novembre 2006 et elle poursuit en ce sens. Le cursus de tronc commun devrait en effet s'achever fin 2008.

Christian FOURNIER évoque l'école de l'AT Home où il est fait appel à la sous-traitance : il demande si une convention est prévue pour ces plates-formes à l'étranger.

Béatrice AMARDEILH n'est pas responsable des plates-formes ouvertes par cette direction à l'étranger et n'a aucune plate-forme de sous-traitance de l'activité sur son périmètre. La formation de ces salariés incombe donc à leurs employeurs.

Xavier GRIMAULT note, à la page 27, qu'il est fait mention de la certification du cursus à l'Ecole de la Distribution. Il demande si ceci a un lien avec la VAE.

Béatrice AMARDEILH répond par la négative : il s'agit bien d'un certificat de qualification professionnelle du type de ceux que l'on fait passer aux jeunes en contrats de professionnalisation : ils existent dans la branche depuis deux ans. Ceux qui existent aujourd'hui portent sur deux grands champs d'activités : les conseillers et vendeurs en boutique et les conseillers clients côté AVS et UAT. Béatrice AMARDEILH précise que seule l'Ecole de la Distribution s'est engagée dans cette certification.

Par ailleurs, un certain nombre de cursus commencent à être validés par ce type de parcours, en particulier côté UAT. Ces certifications professionnelles sont des titres reconnus au niveau de la branche des télécoms.

Fabrice JOLYS attire l'attention, page 25, sur l'enjeu : « *améliorer l'adéquation des flux le samedi.* » Il demande si l'entreprise envisage, au travers d'un projet de plan de formation, d'augmenter le nombre de samedis travaillés en AD.

Béatrice AMARDEILH explique qu'il s'agit simplement d'un axe sur lequel l'entreprise travaille ; ce n'est pas une formation mais un enjeu du business.

Fabrice JOLYS doute que la liste des nouveaux métiers soit exhaustive. Il semblerait en effet qu'un chargé de SAU/SAV deviendrait conseiller technique moyennant des compétences élargies.

Béatrice AMARDEILH insiste sur le fait qu'il s'agit d'orientations générales avec des items génériques donnés à titre indicatif. Ensuite, les actions viennent affiner la perception des choses sur chaque grand projet.

La Présidente ajoute que la perception des boutiques a évolué.

Claude BARGAIN demande pourquoi seul le CCO&R est concerné par la priorité locale « gestion des appels conflictuels ».

Béatrice AMARDEILH fait remarquer que de nombreuses formations sont proposées sur l'ensemble des entités en relation client ; dans le cas évoqué ici, il s'agit d'une action forte que veut mener le CCO&R, ce qui explique qu'elle soit identifiée comme telle et davantage mise en visibilité sur 2008. Ceci ne signifie cependant pas que cette formation n'existait pas avant et qu'elle ne sera pas dispensée sur d'autres entités ensuite.

Daniel GATE ne se contente pas de la réponse apportée sur le processus de fidélisation et le fait qu'il ne soit pas prévu à l'AVS, alors qu'il concerne 90 à 100 personnes de cette entité. Ceci peut conduire à se demander si toute la fidélisation ne serait pas reversée au CCO&R l'an prochain. C'est la raison pour laquelle il attend une réponse ferme de Béatrice AMARDEILH sur l'absence de ce module de formation dans le cursus de formation des AVSC.

Béatrice AMARDEILH rappelle qu'il s'agit, aujourd'hui, de présenter des orientations générales ; des actions de formation sur la fidélisation seront certainement données, mais elles seront intégrées dans le parcours client sous cet intitulé générique. Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'y aura pas d'action de formation de ce type en AVS.

La Présidente assure que ce module de formation sera proposé dans le plan de formation de l'AVS.

Bernard ELIOT aimerait avoir des précisions sur la formation dispensée sur l'UAT, intitulée « obtenir une posture des managers et des soutiens identique à celle des plateaux Orange Mobile pour l'efficacité de l'assistance technique Pro » mentionnée page 23.

La Présidente répond que là encore, il ne s'agit pas d'un intitulé de formation mais d'enjeux du business ; ceci signifie que quels que soient les produits, le même type de posture doit être adopté par rapport aux clients (client attitude).

Bernard ELIOT s'étonne de ne pas voir apparaître les formations par alternance dans les unités techniques, contrairement aux unités commerciales. En effet, il semblerait qu'un jeune ayant fait une demande de formation par alternance ait essuyé un refus de la part de France Télécom, ce qui a provoqué le mécontentement de son lycée.

Béatrice AMARDEILH explique que la formation en alternance sur le technique se poursuit *via* des contrats d'apprentissage et récemment des contrats de professionnalisation. Or, aujourd'hui il n'est pas possible de passer de contrat de professionnalisation sur les métiers du technique ; en effet, il existe une clause réglementaire selon laquelle la durée de la formation ne doit pas excéder 25 % de la durée totale du contrat. Or, les BTS proposent des contrats de professionnalisation avec 50 % de temps de formation. France Télécom se trouverait donc hors champs de la légalité en passant des contrats de professionnalisation dans ces domaines.

En revanche, France Télécom continue à travailler avec des contrats d'apprentissage, dans le cadre desquels la répartition études/travail est de 50/50. Le jour où des CQPT (Certificats de Qualification Professionnels des Télécommunications) seront ouverts et disponibles sur les métiers du technique, il sera possible de passer des contrats de professionnalisation dans ces domaines.

Claude BARGAIN ne comprend pas ce qui a changé, étant donné qu'auparavant, il y avait des jeunes qui préparaient des DUT en alternance.

Béatrice AMARDEILH répond que c'est toujours le cas, mais dans le cadre de contrats d'apprentissages, possibles sur les métiers du technique, et non dans le cadre de contrats de professionnalisation, ces derniers n'étant pour l'instant possibles que sur les métiers de la relation client.

Guy JOURDEN se demande dans quelles entreprises peuvent aller ces jeunes en contrat de professionnalisation.

Béatrice AMARDEILH indique qu'ils peuvent se rendre dans des entreprises n'appartenant pas à la filière des télécoms.

La Présidente sollicite d'autres questions sur les orientations de la formation.

Claude BARGAIN revient sur les contrats d'apprentissage et signale que l'accord avec l'IUT de Saint-Malo n'a pas été renouvelé.

Béatrice AMARDEILH n'est pas de cet avis : une dizaine de jeunes ont été recrutés cette année sur les différentes entités techniques.

Joël BARBU constate qu'il s'agit là d'une présentation du catalogue général de la formation qui s'inscrit dans le cadre du plan NEXt. Il aurait toutefois souhaité que soient proposées, sur toutes les entités, des formations à la sécurité, notamment dans le domaine routier, qui ne semblent mise en œuvre qu'au CCO&R.

Béatrice AMARDEILH indique qu'une fois de plus, il s'agit là d'une action de formation que le CCO&R a voulu mettre en avant à titre particulier cette année. Cela ne signifie pas pour autant qu'elle ne sera pas mise en œuvre dans les autres entités.

La Présidente remercie Béatrice AMARDEILH pour sa présentation.

Daniel GILLARD revient sur le domaine sécurité et fait savoir que les élus seront particulièrement attentifs sur ce point lors de la présentation du plan de formation 2008.

La Présidente trouve cela tout à fait normal.

Départ de Béatrice AMARDEILH.

L'avis du CE sur les orientations générales de formation 2008 sera rendu lors du CE du 17 octobre.

Point 3 - Information-consultation sur le rapport annuel 2006 sur l'égalité professionnelle des hommes et des femmes sur les périmètres Bretagne et Pays de la Loire : demande d'avis au CE

En présence de Véronique GARGAM.

Marie-Pascale SAUPIN fait lecture du rapport de la Commission Egalité professionnelle

« Sur le territoire de la DT Ouest, la commission ne peut que constater une constance dans le pourcentage Femmes/Hommes : un tiers de femmes pour deux tiers d'hommes et ce aussi bien sur l'ex DR Bretagne que celle des Pays de Loire. On retrouve le reflet d'une entreprise où la technique a dominé notamment dans les années 70, mais également d'une société où le domaine technique appartenait à l'homme.

Pour la catégorie d'agents ayant 40 ans et plus, le pourcentage d'hommes est de 58,99% pour les Pays de Loire et 56% pour la Bretagne alors que le pourcentage des femmes est de 15,74% pour Pays de Loire et de 26,41% pour la Bretagne. Les rapports sont de moindre importance en deçà des 40 ans, en Pays de Loire 11,46 % de femmes pour 8,99 % d'hommes et en Bretagne 8,4 % de femmes et 9,4 % d'hommes. Cela peut s'expliquer par des recrutements prioritairement dans le domaine commercial.

Les emplois actuellement majoritairement occupés par les femmes, sont concentrés essentiellement dans cinq métiers : commercial, communication, finances/gestion juridique et ressources humaines où les femmes représentent de 55 à 62 % de la population. Toutefois elles ne constituent que 13 % des personnes des métiers techniques à fort effectif.

France Télécom doit continuer de promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes notamment en matière d'accès à l'emploi et à la formation, et l'évolution de carrière et l'organisation du travail.

L'emploi et la Formation

La proportion de femmes embauchées sur les 2 régions est assez élevée mais n'arrive pas à dépasser les 50 % (42% en Bretagne et 49,4 en Pays de Loire) les services commerciaux embauchent le plus mais il y existe toujours une disparité. Dans le secteur de ventes assez pointu tels les vendeurs spécialisés data, pabx, les femmes vendeuses se font très rares.

Recrutement : Chez les cadres supérieurs et les agents de maîtrise, l'âge est souvent un élément discriminatoire pour le recrutement et la promotion pour les cadres supérieurs.

Formation : Chez la femme beaucoup d'entre elles se voient obligées de refuser de faire des formations suite à des contraintes parentales et se voient donc pénaliser pour une promotion et faire un métier plus intéressant.

Les salaires

Comme l'année précédente, la commission a constaté une différence entre les salaires des femmes et des hommes.

	<u>Bretagne</u>		<u>Pays de Loire</u>	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
C	2173	2280	2192	2285
B	1832	2041	1907	2090

Il est à noter également une différence de salaires entre les 2 régions.

Articulation vie professionnelle et sociale

Suite aux différentes réorganisations, beaucoup de salariés ont un temps de trajet supérieur à 1h, ce qui entraîne une amplitude journalière consacrée à la vie professionnelle plus importante, au détriment de la vie sociale.

Cette aggravation des temps de transport est dû également à l'élargissement des zones couvertes par les directions.

De son histoire technique, FT continue à provoquer des disparités entre les femmes et les hommes sur l'emploi et sur l'articulation vie professionnelle et vie sociale

Dans les 2 régions, il y a toujours plus de femmes dans le domaine commercial avec des horaires atypiques alors que les hommes se retrouvent dans le secteur technique avec des horaires fixes.

La commission recommande de faire des réunions à des heures respectant l'amplitude journalière et la vie privée (heure de début et heure de fin).

De plus en plus dans les unités, le temps partiel et le temps convenu sont remis en cause voire même refusés (faire fi des accords OARTT n'est pas une méthode).

Promotion

En Bretagne, il y a eu 4 % de femmes promues et 4,9 % d'hommes et en Pays de Loire 6,6% de femmes et 6,8 % d'hommes. Il y a eu plus de promotions en Pays de Loire qu'en Bretagne. Cela s'explique par un calcul différent dans les deux DR.

Pour la DR Bretagne, le calcul d'enveloppe se faisait sur la moyenne des effectifs de l'année et sur les Pays de Loire, le calcul se faisait sur les effectifs présents en fin d'année (actuellement 0,2% du SGB à fin décembre 2006).

France Télécom envisage t'elle des promotions pour les agents des petites catégories ?

Le temps partiel ne doit pas être pénalisant pour la promotion. Dans la catégorie A, où il n y a que des femmes dont la plupart sont en temps partiel imposé, on ne peut que constater le manque de volonté de FT d'améliorer les conditions d'emploi de ces agents.

ex: FT a préféré augmenter le temps de travail de l'entreprise privée de nettoyage alors même qu'une de nos femmes de ménage sur Brest avait demandé l'augmentation de son temps de travail suite à l'absence de sa collègue.

Quelques autres inégalités

Les frais de repas :

- Un agent breton est mieux remboursé qu'un agent ligérien. Nous demandons que les Ligériens se calent par rapport aux Bretons. Plafonné à 16 euros pour tout le monde et sans exceptions.

- Le ticket restaurant en Bretagne est moins élevé qu'en Pays de Loire (6,10€ contre 7,65€). Là, nous demandons que la Bretagne s'aligne avec les Pays de Loire.

La commission se pose des questions sur certaines discriminations pour les offres d'emploi. On refuse les candidatures d'agents en II.2 pour des postes en II.3 sous prétexte que ces personnes ne sont que II.2. On ne tient même pas compte des compétences de l'agent. »

et de l'avis suivant :

« En conclusion, la Commission souhaite le respect du texte sur l'accord interprofessionnel précisant que les absences dues à la parentalité ne doivent pas toucher le salaire. Lors d'un recrutement aussi bien en externe qu'en interne, la femme doit être prise en priorité notamment dans le domaine technique. France Télécom doit continuer de promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes notamment en matière d'accès à l'emploi et à la formation, l'évolution de carrière et l'organisation du travail et ce, afin d'être en conformité avec l'accord de mars 2004.

France Télécom s'est engagée à favoriser l'accueil des stagiaires femmes dans les métiers où les femmes sont sous représentées (métiers techniques, innovation prospective et information réseau). La Commission n'a pas pu faire un travail plus approfondi car il manque des éléments essentiels à son analyse. Vous nous avez donné des tableaux avec des chiffres sans distinction aucune entre les ACO et les AFO. Nous ne pouvons comparer que ce qui est comparable. Il n'est pas question de comparer les ACO et les AFO, mais de pointer les inégalités entre les femmes et les hommes ayant un même statut.

Suite au travail mené, la Commission constate que le chemin est long et semé d'obstacles pour aller vers une égalité professionnelle. Au vu des deux situations comparées, la Commission ne peut, comme les années précédentes, que donner un avis défavorable. La Commission souhaite que France Télécom mène une réflexion sur « comment améliorer le travail pour que les agents se sentent mieux. »

La Commission remercie Madame GARGAM pour sa disponibilité et regrette de n'avoir pas eu de réponse à toutes ses questions. »

La Présidente remercie Marie-Pascale SAUPIN pour la lecture de ce rapport et pour cet avis motivé, qui porte même parfois sur des sujets autres que l'égalité professionnelle. Elle la remercie également de savoir dire merci.

La Présidente sollicite des questions sur cet avis et sur le document reçu.

Daniel GILLARD fait remarquer que les élus réclament la répartition AFO/ACO dans les bilans sociaux depuis des années ; ceci constitue en effet pour eux un outil de travail.

Mario PETRICOLA ne voit pas en quoi, dans le cadre de l'égalité professionnelle, la distinction AFO/ACO est utile. Les personnes de statuts différents sont gérées de manière homogène par l'entreprise.

Daniel GILLARD explique que la loi change - les modalités d'application du DIF ne sont toujours pas connues – et les élus ont soulevé là le problème existant entre les différentes catégories de personnel AFO et ACO, le DIF ne concernant que ces derniers ; la demande des élus en ce sens est aujourd'hui reformulée dans le texte de la Commission égalité professionnelle.

Marie-Pascale SAUPIN insiste sur le fait que l'on ne peut comparer que ce qui est comparable. Or, il existe une grille pour les AFO et pas pour les ACO. Il est donc normal de demander la distinction entre les deux catégories de personnel.

Mario PETRICOLA répond qu'il regardera ce qu'il est possible de fournir. Les systèmes de rémunération des deux catégories sont certes différents mais l'entreprise se préoccupe néanmoins de l'égalité professionnelle, notamment en ce qui concerne le congé de maternité dans le cadre duquel, quel que soit le statut, les éléments de rémunération ne sont pas impactés. En revanche, les systèmes de cotisations ne sont pas identiques. Par ailleurs, il y a davantage de population ACO dans les métiers commerciaux que dans les métiers techniques.

La Présidente ajoute que la Direction regardera ce qu'elle peut faire en la matière, sachant que l'entreprise n'est pas favorable à cette demande. Pour autant, elle n'a rien à cacher dans ce domaine précis.

Guy JOURDEN se demande comment la proportion hommes/femmes peut varier dans le domaine technique s'il n'y a pas de recrutement dans ce domaine. En effet, à chaque départ en retraite, la sous-traitance prend le relais.

Fabrice JOLYS souhaiterait avoir un éclaircissement sur la demande de la Commission concernant le fait de recruter des femmes en priorité : s'agit-il de demander à l'entreprise de faire de la discrimination positive ?

Marie-Pascale SAUPIN répond que ce peut être le cas parfois : à compétences égales, il faudrait établir un système de quota pour faire changer les mentalités. Elle préconise effectivement la discrimination positive, mais sur un temps limité.

Gérard DEBEAULIEU évoque le temps partiel et le temps convenu, qui font actuellement l'objet d'une chasse à l'AVSC. Ceci est très discriminant en termes de facilités apportées aux femmes. On assiste en effet à une suppression des temps partiels à 50 et 60 % et les renouvellements sont désormais opérés pour des durées de trois mois au lieu de six mois ou un an comme avant. Il conviendrait de rectifier les choses auprès du DUO sur ce point.

Mario PETRICOLA attire l'attention sur le fait que la question de la responsabilité de charge de famille est un problème de fond sociétal, qui n'est pas propre à France Télécom. Il peut certes se traduire par des discriminations auprès des femmes en termes de répartition inégale des charges familiales. France Télécom n'a toutefois pas la prétention, seule, de faire changer les choses.

En ce qui concerne l'aménagement du temps de travail, le directeur d'unité doit regarder quelles sont les contraintes en termes d'organisation du travail et tenir compte de l'acceptation des temps partiels. Mario PETRICOLA rappelle que le temps partiel n'est pas acquis de droit et qu'il est soumis à l'avis managérial ; ensuite, c'est dans le cadre d'un dialogue interne à l'unité que les choses peuvent s'organiser, sachant que les temps partiels concernent généralement le mercredi.

Gérard DEBEAULIEU n'est pas de cet avis. Si les parents jeunes souhaitent avoir leur mercredi, ce n'est pas le cas de la majorité des agents de France Télécom qui ont un certain âge et préfèrent prendre soit le vendredi soit le lundi, pour prolonger le week-end, ce qui leur est refusé.

De plus, les mesures prises à la sortie de l'été aggravent encore la différence entre les femmes et les hommes. Un rectificatif à l'acceptation des temps partiels doit être apporté très rapidement.

Guy JOURDEN soulève la question des personnes à temps partiels à qui il a été demandé de revenir travailler pendant l'été à l'AVS pour des raisons de service ; leur temps partiel a donc été supprimé, ce qui est illégal. De plus, les chiffres correspondants ne figurent pas dans les tableaux sur le temps partiel remis aux élus.

Mario PETRICOLA rappelle que le point de l'ordre du jour porte sur l'égalité professionnelle et que le débat a dévié sur l'organisation du temps de travail.

Guy JOURDEN fait remarquer que la plupart des agents à temps partiel sont des femmes.

Christian FOURNIER précise que l'été dernier, pour accorder des congés à certains agents, on en a incité d'autres à sacrifier leurs temps partiels. Les élus redoutent que l'entreprise suspende ces temps partiels à chaque fois qu'elle en aura besoin pour gérer ses flux.

Contrairement à Mario PETRICOLA, Dominique LESEIGNEUR estime que les questions d'horaire de travail sont totalement à inclure dans un débat sur l'égalité professionnelle. En effet, dans les services, les pauses repas et les temps convenus ont aussi des impacts sur la capacité des femmes à gérer leur journée de façon à peu près équilibrée entre le temps de travail, de trajet et les tâches domestiques. Dominique LESEIGNEUR rappelle qu'à France Télécom comme ailleurs, il existe bon nombre de situations monoparentales. Tout ceci a donc un rapport direct avec la capacité ou non de l'entreprise à proposer des solutions en termes de répartition des horaires.

Dominique LESEIGNEUR confirme qu'à l'AVSC, on assiste actuellement à des propositions de refonte des horaires allant à l'encontre d'une possibilité de gestion équilibrée des horaires. Dans le service de suivi de commande ADV de Rennes Patton par exemple, on prétend imposer une pause méridienne de 1 heure 30 sans négociation possible, ce qui équivaut à une remise en cause du temps convenu, auquel ont recours de nombreuses femmes désireuses d'organiser au mieux leur vie quotidienne. La moindre des choses serait que l'entreprise donne des indications en la matière, permettant d'aboutir à des négociations sur ce sujet. En effet, la marge de négociation offerte aux représentants du personnel en la matière est de plus en plus restreinte, ce qui a des conséquences directes sur l'égalité professionnelle.

Fabrice JOLYS ajoute que la suppression de l'école le samedi matin, annoncée récemment, va poser des problèmes de garde d'enfants aux jeunes mamans travaillant dans les boutiques.

La Présidente assure qu'elle regardera ce point qui a été rendu public cette semaine. Elle demande si les élus ont des questions à poser à Véronique GARGAM.

Gérard DEBEAULIEU aimerait savoir ce qu'il adviendra des remarques relatives à l'AVSC qui viennent d'être formulées. Selon lui, le dialogue n'est pas présent à l'AVSC où n'existe aucun espace de négociations. Il s'interroge donc sur la manière de faire évoluer les choses, soit par le biais du CE, soit au niveau de l'établissement, soit, éventuellement, par l'intermédiaire d'une grève.

Mario PETRICOLA répète que la négociation est l'apanage des délégués syndicaux ; c'est donc à leur niveau que doit être traitée cette question ; il n'est pas concevable d'entamer, en CE, des négociations sur les horaires. Néanmoins, la Direction transmettra les remarques exprimées ce jour aux unités concernées et regardera plus précisément les cas cités ici.

Départ de Véronique GARGAM.

La Présidente propose de passer au vote de l'avis de la Commission Egalité professionnelle.

Bernard ELIOT propose de suivre l'avis défavorable de la Commission Egalité professionnelle sur le rapport sur la situation comparée des conditions d'emploi et de formation des femmes et des hommes en 2006 sur les périmètres Bretagne et Pays de la Loire.

L'avis défavorable de la Commission Egalité professionnelle est adopté à l'unanimité.

Bernard ELIOT informe avoir été sollicité par le Comité régional CGT Bretagne qui souhaite réaliser une étude socio-économique sur l'égalité professionnelle dans une grande entreprise située sur le territoire breton et pour qui France Télécom présente un profil intéressant. Le Comité CGT Bretagne a envoyé une demande en ce sens à la Direction territoriale qui n'a pas souhaité y donner suite, ce qui est regrettable. En effet, cette étude menée par deux cabinets aurait pu constituer un outil de travail pour le CE et la Commission Egalité professionnelle.

La Présidente attire l'attention sur le fait que la Direction mobilise son énergie et celle de ses collaborateurs pour répondre aux questions du CE. Malheureusement, elle doit faire face à une problématique de charge de travail qui ne lui permet pas de répondre à cette demande.

Point 4 - Information-consultation sur le rapport annuel 2006 concernant l'emploi des travailleurs handicapés sur les périmètres Bretagne et Pays de la Loire : demande d'avis au CE

Xavier GRIMAUULT fait lecture du rapport de la Commission Handicap qui s'est réunie le 13 septembre pour élaborer un avis sur le rapport annuel de la Direction territoriale.

« Rozenn Leboulzenec viendra nous rejoindre dans cette commission, nous en sommes ravis et lui souhaitons la bienvenue.

Nous avons travaillé sur l'avis que la commission doit rendre au CE du 27 septembre, la version définitive a été envoyée aux membres de la commission récemment.

Nous avons également défini des pistes de travail pour la commission. Nous demanderons toutefois au CE de mandater la commission dans ce sens.

Voici divers points abordés :

- *Agents sous COTOREP : c'est le salarié qui doit demander le renouvellement, tous les 5 ans. Il ne bénéficie pas de bonification pour le départ en retraite.*
- *Rapport sur l'emploi des travailleurs handicapés :*
 - o *Explications probables du nombre des salariés handicapés dans le domaine réseau : ils ont été fréquemment affectés dans les répartiteurs ou les magasins.*
 - o *On observe en Bretagne une répartition dans le domaine « clients » plus forte qu'en Pays de Loire, probablement parce que les services de back office sont plus nombreux en Bretagne et que les salariés handicapés y ont été souvent affectés.*
- *De nombreux problèmes sont évoqués, bien souvent présentés en CHSCT, mais sans suite : difficultés pour fixer des repose-bras sur les bureaux (il faudrait changer le bureau, jamais fait), pas d'évacuation d'urgence prévue, pas de système d'alarme*

visuel pour les malentendants, places de parkings réservées mal situées, gros soucis avec les applications informatiques, faible implication des managers...

Le problème de l'ascenseur au Mans sera à réétudier car le Fonds d'Insertion des Handicapés est destiné aux ACO et non aux AFO. C'est ce fonds qui aurait pu financer l'installation de l'ascenseur. A voir donc lors du recrutement d'un ACO handicapé.

- Il serait bon de faire connaître le site « handicapation » sur Intranoo.
- La plupart des boutiques ne disposent pas de stock de matériel téléphonique destiné aux handicapés. On ne peut pas faire de démonstration, seulement montrer un catalogue.

Nous sommes ensuite allés voir Claude Tible, chargé du dossier « Handicap » à la DT. Il nous a apporté les précisions suivantes :

- Dans le rapport de FT les CFC ont été comptés dans l'effectif, il y a donc une incidence sur le taux de formation et les promotions.
- Il y a 148 salariés handicapés en Bretagne et 98 en Pays de Loire.
- L'emploi de salariés handicapés et le recours au secteur protégé sont globalisés au niveau national. L'amende pour non respect de ces obligations est donc payée par le siège.
- Le taux d'investissement pour l'aménagement du handicap est également national.
- FT a créé la Mission pour l'Insertion des Handicapés (responsable : Isabelle Durand). C'est un organisme collecteur AGEFIP.

En 2007, toutes les demandes qui lui ont été soumises ont été prises en compte.

A voir donc pour l'ascenseur.

- Le rapport de FT fait mention de 2% d'emplois réservés en Pays de Loire, pas en Bretagne. Il s'agit des emplois réservés aux anciens militaires (les handicapés et les anciens combattants sont gérés par le même ministère).
- Une action formation sur le handicap cognitif est mentionnée dans ce rapport. Il s'agit d'une prestation de traduction en langage des signes lors d'une réunion.
- Une journée « Démystifions le handicap » sera organisée à Nantes le 7 décembre (à confirmer), d'autres à Rennes et Quimper. Angers ?
- Pour les non-voyants, une approche métier-applis est à l'étude.

Suggestion personnelle : ne pourrions nous pas inviter Claude Tible au moins à une partie de nos réunions ?

Nous pourrions aborder avec lui les points qui n'avancent pas autrement, et par son biais essayer de faire évoluer certaines situations.

Je propose que nous en discutons la prochaine fois (voir avant par mail). »

L'avis se compose de cinq points relatifs au document fourni par la Direction, aux effectifs, aux recrutements, aux promotions et formations et à la nomination d'un interlocuteur (Claude TIBLE) chargé du dossier « handicap » à la Direction territoriale. Xavier GRIMAULT informe avoir d'ores et déjà pris contact avec ce dernier.

« Au vu du rapport qui lui a été remis et des retards pris par la DT, en termes d'aménagements, de recrutement et plus généralement du respect de ses obligations, la Commission propose d'émettre un avis négatif. »

Gérard DEBEAULIEU fait lecture d'un texte des élus CFDT concernant l'emploi des travailleurs handicapés.

« Les élus CFDT retiennent de ce rapport sur l'emploi 2006, un taux de salariés handicapés sur la DT Ouest relativement similaire aux résultats nationaux. Néanmoins, les données chiffrées et la liste des actions engagées ne témoignent pas d'une véritable dynamique et les

résultats affichés par la Direction sont bien en deçà des engagements sur un domaine jugé prioritaire par l'entreprise et les organisations syndicales.

Aussi, les élus CFDT portent un avis négatif sur ce rapport de l'emploi handicapé, avec de nombreuses réserves sur les actions engagées et les résultats obtenus, mais avec surtout des propositions d'actions. »

En effet, au regard de cette faiblesse des résultats, les élus CFDT considèrent qu'il y a urgence à structurer de nouvelles actions et à fixer des objectifs ambitieux dans le domaine du recrutement et de l'insertion des travailleurs handicapés.

Nos propositions concernent certes le Comité d'Etablissement, qui est un acteur incontournable mais surtout les organisations syndicales qui ont seules les prérogatives de la négociation et de la contractualisation d'accords régionaux.

Dans le cadre de l'action du Comité d'Etablissement, les élus CFDT souhaitent que dorénavant chaque dossier de réorganisation présenté en information/Consultation mette en évidence non seulement le nombre de salariés handicapés, mais aussi la nature des handicaps ; et que nous soit fournie, pour les salariés en perte d'activité, une liste de postes ouverts répondant aux contraintes de l'handicap. Nous souhaitons également que l'insertion soit exposée dans chaque dossier, avec un volet consacré à la formation (métier et insertion) lors de changements de métier ou encore de mobilité géographique, qui impliquent un changement de contexte professionnel, d'équipe, de manager....

Enfin, le CE devra être plus offensif pour que chaque fois qu'il le jugera utile, il mandate les CHS CT d'établissement secondaire, sur des aspects très précis concernant l'emploi de salariés handicapés. Bien évidemment, cela ne réduit en rien, au contraire, la capacité et l'autonomie de travail des Comités d'Hygiène et Sécurité, mais les renforce.

Les élus CFDT proposent également que le point trimestriel sur l'emploi soit aussi un moment consacré à suivre l'emploi handicapé. Pour cela, nous proposons une rénovation du tableau de bord.

Enfin, à notre sens, la Commission handicapés, sans moyen, sans reconnaissance, ne peut répondre aujourd'hui à l'impérieuse nécessité de résultats probants. Les élus CFDT en appellent donc à la direction et aux organisations syndicales pour travailler et conclure au plus vite sur de nouvelles actions pour des objectifs ambitieux. La proposition de la direction de soumettre la question de l'emploi handicapé aux Délégués Syndicaux Coordonnateurs va dans ce sens et nous l'appuyons. »

A la lecture des éléments constitutifs de l'avis de la Commission et du texte de la CFDT, la Présidente constate qu'il y a une volonté légitime de tous les acteurs d'essayer d'avancer sur ce sujet. Dans la liste d'actions proposées par la Commission, figure la rencontre avec Claude TIBLE, qui a eu lieu. Par ailleurs, les propositions consistant à systématiser cette information dans les dossiers d'évolution de l'organisation sont déjà une réalité.

Xavier GRIMAULT informe que la Commission a listé des pistes d'actions et souhaiterait être mandatée par le CE pour les mener à bien. Xavier GRIMAULT indique en effet que la Commission souhaiterait rencontrer :

- les collègues handicapés ;
- les RH et préventeurs ;
- les médecins et assistantes sociales ;
- Claude TIBLE (c'est fait) ;
- des responsables d'associations et d'établissements scolaires (lycée et enseignement supérieur) ;
- prendre des contacts avec les responsables recrutement des unités du bassin d'emploi ne dépendant pas de la DT.

La Commission souhaite également :

- recenser les sites et activités susceptibles d'accueillir des salariés handicapés ;
- participer aux journées « Démystifions le handicap » ;
- faire une action auprès des secrétaires de CHSCT ;

- recenser les collègues ayant un proche handicapé et proposer au CE d'établir une offre de type ASC ou solidarité (prévoir une extension aux ayants-droit parents ou grands-parents ?) ;
- lister le type d'aide : pour le matériel, en tenant compte des remboursements de la sécurité sociale et des aides des collectivités ; aide à domicile.

Bernard ELIOT partage les idées émises par la Commission mais insiste sur la nécessité de prévoir un calendrier d'actions. Il conviendra de regarder de plus près les questions posées directement au CE et notamment celle relative à la ligne solidarité. Bernard ELIOT n'est pas certain que l'extension aux ayants droit parents ou grands-parents soit possible. De plus, il constate que la Direction est également interpellée sur plusieurs idées d'actions, notamment en ce qui concerne les rencontres avec les RH, préventeurs, responsables du pôle recrutement etc. Enfin, Bernard ELIOT est disposé à mandater la Commission handicapés pour travailler sur ces différentes propositions.

Le mandatement de la Commission Handicap est adopté à la majorité (13 voix pour – 7 CGT, 6 SUD - et 5 abstentions - CFDT).

Guy JOURDEN souhaite inviter les membres de la Commission à la réunion de coordination des Secrétaires de CHSCT qui se tiendra le 13 novembre.

La Présidente note que la Commission Handicap pourra présenter ses travaux à la réunion du 13 novembre.

La Présidente propose de passer au vote de l'avis négatif de la Commission Handicap.

L'avis négatif de la Commission Handicap sur le rapport annuel 2006 concernant l'emploi des travailleurs handicapés sur les périmètres Bretagne et Pays de la Loire est adopté à l'unanimité.

Daniel GILLARD demande confirmation du fait que la Commission Handicap sera bien l'outil privilégié entre les salariés et l'entreprise pour solutionner les cas particuliers de travailleurs handicapés. En effet, les canaux habituels ont montré toutes leurs limites.

La Présidente estime que tel n'est pas le rôle de la Commission Handicap, mais bien celui de Claude TIBLE et des CHSCT.

Point 5 - Information sur la mise en œuvre de l'organisation FIE (Force d'Intervention Entreprises) au sein des Unités d'Intervention Bretagne et Pays de la Loire

En présence de Patrice MERLET, responsable de projet FIE.

La Présidente indique que ce projet est passé en CCUES et qu'il est aujourd'hui décliné en information dans toutes les unités. La Présidente demande si les élus souhaitent passer directement à l'échange de questions/réponses ou s'ils désirent avoir une présentation synthétique de ce projet.

Marie SCHOELINCK demande que ce dossier fasse l'objet d'une présentation détaillée.

Bernard ELIOT informe que Franck BEAUMONT remplace Bernard LE MEHAUTE pour les votes à venir.

Patrick MERLET indique que ce projet vise à améliorer la qualité des interventions chez la clientèle entreprises et le pilotage des interventions. Aujourd'hui, les interventions en entreprises sont confiées à des intervenants des UPI, rattachés à SCE, et à des intervenants des UI. Ces deux organisations gèrent également des conduites d'activités, ce qui engendre

des difficultés de coordination pour livrer certains produits. Il s'agit donc d'améliorer la qualité des prestations chez les clients.

Les entités concernées sont les UPI, aujourd'hui présentes à Rennes, les équipes d'intervention des UI et les équipes de pilotage des études.

L'objectif de ce projet est de s'orienter vers une logique de livraison d'affaires chez les clients.

Les deux étapes du projet sont :

- au 1^{er} octobre, le rattachement des équipes UPI aux UI ; l'urgence du projet s'explique par le fait qu'à cette date, les équipes UPI de SCE n'ont plus de hiérarchie et de CHS.
- Au 1^{er} novembre, le rattachement des RO (responsables opérationnels) de l'UI Bretagne à l'UI Pays de la Loire (centralisation de la consolidation des affaires). Des RO de l'UI Bretagne doivent donc évoluer vers le métier de RAI (Responsable Affaire Intervention).

Patrice MERLET propose de passer à l'échange de questions/réponses.

Marie-Pascale SAUPIN constate que ce projet aboutit à un éclatement de services. Elle aimerait savoir :

- quels RO sont particulièrement impactés par cette réorganisation ;
- si des fiches de postes ont été établies ;
- comment s'opéreront les désignations, comment s'organisera le travail par rapport à la CA (certaines personnes ne feront-elles que cela ?), car cela risque de poser des problèmes en ce qui concerne les affaires complexes ;
- ce que gèrera réellement la CAC ;
- ce que vont devenir les sites distants ;
- quand ce sujet sera présenté aux syndicats et aux personnels concernés au niveau des UI ;
- quelles sont les dates avancées pour la mise en place réelle de ce projet et si la Direction attendra que les agents soient formés ;
- quelle est la date de positionnement des RO ligériens,
- tous les RO actuels auront-ils leur place dans la nouvelle organisation,
- quel est le devenir des anciens ??? restés à titre provisoire au sein de l'équipe CA PRP ;
- comment va s'organiser ce chantier.

Par ailleurs, au 1^{er} novembre, il est prévu un changement hiérarchique « sans changement de métier ». Or, il y a vraiment changement de métier, celui de RO Pabx et celui de RO Numéris étant en effet totalement différents. De plus, Marie-Pascale SAUPIN trouve choquant de préciser la notion de salarié protégé dans le tableau de répartition. Elle s'étonne enfin que la formation relation client ne soit proposée que maintenant alors que les relations avec les clients existent depuis longtemps.

Patrice MERLET assure que ce projet n'a pas vocation à réaliser des gains de productivité mais à améliorer les interventions en entreprises. Il vise par ailleurs à conserver tous les personnels exerçant ces métiers. Les RO des petits sites resteront sur les entités. Il ajoute qu'outre les Pays de la Loire, Brest est également concerné.

Patrice MERLET ne commentera pas le jugement des élus selon lequel ce projet se traduirait par un éclatement de services.

Par ailleurs, il précise que l'organisation d'un pôle RAI concerne tous les RO qui auront donc tous vocation à devenir RAI.

Des fiches de poste ont été établies au niveau national et pourront être fournies rapidement au CE.

Concernant la question de savoir si tous les RO vont devenir RAI, Patrice MERLET précise que le métier de RO comporte aujourd'hui des tâches de constitution d'affaire et de pilotage

d'affaire au plus près des intervenants. Dans le cadre du projet, il est prévu que la majorité des RO évolue vers le métier de RAI et que les RAI aient en charge la préaffectation d'intervention. D'autre part, certains RO évolueront vers des métiers de Conduite d'Activités Production.

La désignation des personnes passera par une consultation et une sélection.

Patrice MERLET insiste sur le fait que la mise au format FIE ne sera pas faite du jour au lendemain.

Il ajoute qu'il y aura probablement des salariés qui ne feront que de la CA.

Les affaires complexes dans le domaine de l'entreprise seront traitées différemment des affaires classiques, à savoir sous forme de pilotage de projet ; dans ce cas, la planification ne sera pas opérée de façon basique par GPC mais *via* des structures d'ordonnancement d'affaires complexes.

Patrice MERLET confirme, qu'au 1^{er} novembre, est prévu un rattachement hiérarchique sans changement de métier : les RO de Bretagne rejoindront le pôle RAI qui comprendra progressivement l'ensemble des RO. L'évolution se fera en fonction de la montée en compétences, grâce à des formations ponctuelles.

Patrice MERLET explique que la CAC se trouve aujourd'hui dans les UPI et a vocation à rejoindre la CAE des UI.

La question suivante portait sur la mention des salariés protégés...

Bernard ELIOT n'est pas choqué de la mention des salariés protégés dans le tableau de répartition : ce terme est en effet prévu dans le Code du Travail.

La Présidente précise que le document fourni est une maquette standard.

Patrice MERLET poursuit que la communication aux syndicats ne pouvait pas avoir lieu tant qu'elle n'avait pas été faite au CE.

En termes de calendrier, les dates importantes sont celles du 1^{er} octobre, avec le rattachement de l'UPI et du 1^{er} novembre, pour le rattachement des RO Bretagne vers le pôle RAI. Parallèlement, un calendrier de formation et de montée en compétences sera prévu.

Patrice MERLET précise que les Ligériens ont également vocation à être intégrés dans le pôle RAI au 1^{er} novembre. Ce dernier sera unique au niveau de la DT.

Ce chantier est organisé autour d'un projet appelé FIE DT Ouest, qui comprend des représentants de l'UI Bretagne (Jean-Luc CHOLET et Didier JOSSE) et de l'UI Pays de la Loire (Michel GUENA et Patrice MERLET). De plus, Alain SUGNARD, responsable de l'UPI de Nantes, appartient également à cette structure.

Les deux points qui seront présentés en CHS sont d'une part les formations, pour la montée en compétences en vue d'atteindre les profils recherchés à travers les nouveaux métiers et d'autre part, la localisation, notamment en ce qui concerne la prise de service des équipes de l'UPI (Rennes, Nantes, Angers et Quimper – 2 personnes).

Marie SCHOELINCK considère que le dossier présenté est très incomplet et difficilement compréhensible car il ne permet pas de bien visualiser quelle organisation sera mise en place.

Elle souhaiterait connaître les indicateurs de chaque UPI aujourd'hui : le taux de satisfaction client, le taux de respect de rendez-vous et les gains escomptés par cette nouvelle organisation.

Marie SCHOELINCK aimerait ensuite avoir confirmation du fait que la CAE est bien sur la maille de la DT Ouest.

Elle demande pourquoi les équipes des UPI de Nantes - Angers sont rattachées dans un premier temps au département Conduite d'Activité et pas directement au département Intervention Entreprise comme l'UIB.

Suite à l'expérimentation en cours à Nice, elle aimerait savoir comment s'effectuera le transfert des compétences vers les UI réseaux structurants.

Marie SCHOELINCK demande quelles formations et transferts de compétences entre personnes des UPI et des UI sont prévues à la DT.

De plus, un parcours de qualification est en cours de validation. Qu'en est-il à la DT ?

Enfin, Marie SCHOELINCK dénombre aujourd'hui 63 RO (38 en Pays de la Loire et 25 en Bretagne). Or, il n'est prévu que 53 RAI. Elle s'interroge donc sur le devenir des 10 RO restants.

Elle insiste sur le fait que le plan de formation prévu doit être présenté en CE et non en CHSCT.

En ce qui concerne les indicateurs, Patrice MERLET indique que l'indicateur « délais de réalisation des affaires » sera porté par le pôle RAI. En revanche, les indicateurs propres au SAV relèvent des fonctions CA et intervention.

Marie SCHOELINCK maintient que ces indicateurs existent.

Patrice MERLET le confirme. Il est en mesure de communiquer les objectifs visés à travers ce projet.

Par ailleurs, il précise que les CA resteront par unité, il n'y aura pas de consolidation des CA des deux UI, dans le but d'être au plus près des conduites d'intervention et d'optimiser les plans de charge. Il convient de noter la segmentation des CA au plus près des UI et des fonctions de consolidation et de pilotage global des affaires qui restent au niveau des RAI (cette dernière partie fait l'objet d'une consolidation au niveau de la DT Ouest).

Les UI restent complètement autonomes en termes de délais de réalisation, d'heures produites par les équipes d'intervention. A l'inverse, les délais de livraison seront du ressort des RAI sur la maille de la DT Ouest.

Concernant le rattachement des équipes, il a été décidé, au 1^{er} octobre, de faire un copier-coller des équipes : en Bretagne, l'UPI de Rennes est rattachée au département Intervention de Bretagne et en Pays de la Loire, l'UPI est rattachée au département RO CA. En effet, cette équipe n'utilise pas GPC aujourd'hui et il n'est pas possible, du jour au lendemain, de la faire migrer progressivement sur cet outil.

Marie SCHOELINCK aimerait connaître le nombre de techniciens et le nombre de RO.

Patrice MERLET répond qu'il y a 7 Conducteurs d'Activité à Nantes, 8 Techniciens d'Intervention. Ces éléments figurent en page 4 du document Word remis.

Les techniciens intervenant sur le haut-débit ne changeront pas.

Les conclusions de l'expérimentation menée à Nice permettront de voir si cela vaut la peine de transférer cette activité aux équipes d'intervention réseaux structurants ou non : aucune conclusion n'est rendue à ce jour sur cette partie-là.

Marie SCHOELINCK en déduit que les Techniciens d'Intervention conservent leur activité.

Patrice MERLET le confirme.

Répondant à la question relative aux parcours de qualification en cours, il précise que des plans de formation ont été décrits ; il convient à présent de regarder le niveau des compétences des personnes, avant mise en œuvre des plans de formation.

Claude BARGAIN relève un certain flou en ce qui concerne les équipes d'intervention : en effet, rien ne change pour le back-bone ; les agents présents sur Quimper continueront donc

d'intervenir sur le Sud Bretagne. Par ailleurs, les Techniciens d'Intervention n'ont pas suivi de formation pour intervenir sur les routeurs ; il demande si un calendrier de formation est prévu à leur intention.

Patrice MERLET répond par la négative. Le métier d'intervention client nouveau modèle intègre les interventions réalisées par les UPI. L'objectif est que davantage de techniciens puissent assurer les interventions aujourd'hui assurées par les UPI. Ceci se fera progressivement, au fur et à mesure de la mise en œuvre de cette organisation.

Joël BARBU note que depuis le 1^{er} octobre, la DT Ouest comprend de nouveaux arrivés. Il demande si des évolutions seront possibles en ce qui concerne l'arrivée du matériel qui se fait encore aujourd'hui chez Transpac.

Patrice MERLET fait remarquer que le dossier identifie également des gestionnaires de magasin.

Joël BARBU demande s'il faut s'attendre à un regroupement prochain du matériel.

Patrice MERLET répond que jusqu'à présent, le matériel des UI ne faisait pas partie du projet TSC7. Ce sera le cas quand les magasins TSC7 seront opérationnels sur la Bretagne et les Pays de la Loire. La réflexion sur ce point ne fait que commencer.

Claude BARGAIN estime que, dans le cadre des interventions uniques, les techniciens d'intervention sont « envoyés au casse-pipe ». Il s'inquiète de constater qu'aucun plan de formation n'est prévu les concernant.

Patrice MERLET rappelle que ce type d'intervention n'est pas dans GPC aujourd'hui. Par ailleurs, tous les techniciens UI ne seront pas sollicités. Enfin, ces interventions portent effectivement sur des matériels spécifiques et certains techniciens interviennent déjà fréquemment sur les routeurs, ce qui n'est pas fondamentalement différent. Il n'empêche qu'une formation sera prévue pour combler des lacunes éventuelles.

Claude BARGAIN insiste sur le fait que les techniciens qui interviennent actuellement sur les routeurs, le font sans aucune formation, exception faite d'une demi-journée de présentation. Or, les interventions sont de plus en plus lourdes.

Patrice MERLET admet que les équipes partent de niveaux très différents ; des cursus de formation seront donc prévus en conséquence.

La Présidente ajoute que tel est précisément l'intérêt de ce projet : des modules de formation existent, ils seront mis en œuvre au fur et à mesure de la montée en charge du projet. Ceci sera lissé dans le temps afin de répondre au mieux aux besoins de formation. Il s'agit là d'un élément du gage de meilleur fonctionnement de ce projet dont l'objectif est d'améliorer la livraison des clients entreprises.

Marie SCHOELINCK fait remarquer qu'aujourd'hui, les Techniciens d'Intervention en HNO interviennent sur les routeurs en niveau 1, le niveau 2 étant confié à Transpac. Elle demande ce qu'il en sera demain et si le matériel stocké à Transpac a vocation à rejoindre Carquefou. Si tel est le cas, cela a-t-il été prévu dans le cadre de TSC7 ?

La Présidente rappelle que ce projet n'est pas aujourd'hui inclus dans TSC7 ; une réflexion est en cours sur ce point.

Patrice MERLET répond que les interventions sur routeurs sont aujourd'hui réalisées par les techniciens classiques des UI et des UPI ; rien ne changera dans l'immédiat. Ceci sera élargi au fur et à mesure des montées en compétences.

Daniel GILLARD fait référence à la page 4 du document Word remis et demande ce que signifie la phrase : « *Les personnes conservent leur lieu actuel de travail. Les lieux des prises de service des Techniciens d'Intervention UPI d'Angers, Nantes, Quimper et Rennes évolueront dans les prochains mois.* »

Patrice MERLET explique qu'à Nantes, les intervenants prennent actuellement leur service à Beaulieu ; leur prise de service se fera ensuite à Vertou. A Angers, la prise de service se fera à Saint-Barthélémy. A Rennes, la prise de service se fait aujourd'hui à Cesson et se fera demain à Saint-Jacques. Les intervenants de Quimper ont vocation à prendre leur service là où se situent les équipes du département intervention de l'UI Bretagne.

La Présidente sollicite d'autres questions sur ce projet.

Bernard ELIOT évoque la question des IRP ; il suppose qu'ils perdent leurs mandats et intègrent les EDP des UI dans lesquelles ils arrivent.

La Présidente le confirme. Elle remercie Patrice MERLET.

Départ de Patrice MERLET

Point 6 - Information-consultation sur l'optimisation de l'intervention dans les répartiteurs des UI Bretagne et Pays de la Loire : point sur l'expertise

Bernard ELIOT informe que suite à la résolution du CE mandatant le cabinet Syndex, pour travailler avec les Commissions Emplois et Métiers et Economie et Marchés, ce dernier a rencontré la Commission Emplois et Métiers ; un cahier des charges a été établi et l'expert a souhaité rencontrer des représentants de la Direction Territoriale et de l'UI pour pouvoir finaliser son rapport. Or, la Direction n'a pas souhaité le rencontrer, ce qui engendre aujourd'hui une situation de blocage.

Joël BARBU confirme que le CE avait mandaté le cabinet Syndex pour réaliser une expertise ; l'expert et les Commissions ont élaboré un cahier des charges nécessitant la connaissance d'éléments détenus au sein des directions des UI (contrats, conditions d'intervention des nouveaux sous-traitants). Ils ont souhaité rencontrer la Direction lors d'un entretien qui aurait dû avoir lieu mercredi dernier. La Direction a signifié par mail qu'elle ne donnait pas suite à cette demande. Joël BARBU demande au Bureau de prendre position par rapport à cette situation.

Mario PETRICOLA précise que la Direction a reçu un mail quelques jours avant la date souhaitée. Il rappelle que dès le départ, la Direction ne voyait pas l'intérêt de faire une expertise. De plus, tous les éléments ont été donnés lors de la dernière réunion du CE. La Direction ne souhaite pas multiplier à l'envi les expertises. Tel est le choix de l'entreprise.

Bernard ELIOT déplore cette situation de blocage : les élus ne sont pas en mesure de répondre à l'expert. Il propose de reprendre contact avec lui pour voir comment continuer à avancer sur ce dossier.

La Présidente souhaite faire une remarque de forme : elle a reçu un mail vendredi 21 lui fixant rendez-vous le mercredi 26 septembre. Il lui semble normal, lorsque l'on souhaite obtenir un rendez-vous, de se préoccuper aussi des disponibilités des personnes concernées, au lieu de les convoquer à une date, lieu et heure précis. A l'avenir, il lui semble

qu'un appel téléphonique au préalable pour connaître la compatibilité éventuelle avec l'agenda de la personne s'impose.

Mario PETRICOLA rappelle que dès le départ, l'entreprise a fait le choix de présenter le dossier sur les deux UI où les situations de départ ne sont pas similaires, ce qui n'avait rien d'obligatoire. En effet, il lui semblait important de mettre en information-consultation la partie concernant les Pays de la Loire où 17 personnes sont concernées par ce projet ; elle en a profité pour présenter également la partie Bretagne. Aujourd'hui, l'expertise porte sur l'ensemble du dossier et concerne les deux UI. L'entreprise a donc le sentiment d'avoir mis en œuvre le processus d'information-consultation plus largement que nécessaire. Pourtant, on la met aujourd'hui en injonction de répondre à l'expert sur l'ensemble du dossier. Mario PETRICOLA signale que la DT Ouest est la seule DT à avoir présenté ce dossier en information-consultation.

Marie SCHOELINCK n'est pas de cet avis : La DT Ouest n'est pas la seule DT à avoir présenté ce dossier. Par ailleurs, le dossier présenté faisait référence à la multiplicité des intervenants au sein des répartiteurs ; or, sur Nantes, la DT Ouest a fait le choix de sous-traiter la majorité des répartiteurs, dans le but d'améliorer la qualité de service. Les élus souhaitent simplement connaître le nombre de signalisations dans les répartiteurs, les taux de SINA et de RD2. Ces indicateurs existent et cette activité représente 13 agents. Selon les élus, le fait de sous-traiter est dangereux pour l'entreprise car il y a trop d'inconnu et personne ne sait quelle activité sera confiée à la sous-traitance.

Mario PETRICOLA répond que la Direction n'a jamais refusé de communiquer ces informations, qui n'ont d'ailleurs pas été demandées au sein du CE. Il est disposé à les communiquer par écrit au CE. En revanche, la Direction n'a aucune raison de répondre à une injonction du cabinet d'expertise. De plus, il n'est pas convaincu que la Direction soit en mesure d'apporter des éléments décisifs sur le dossier.

Marie SCHOELINCK s'interroge sur le cahier des charges et les appels d'offres que l'entreprise a dû lancer auprès des entreprises.

La Présidente répète que ce sujet a été présenté, des questions ont été posées. Le point à l'ordre du jour de la séance d'aujourd'hui porte sur l'expertise libre du CE, au sujet de laquelle l'entreprise s'est positionnée depuis le début. De plus, aucune demande n'a été formulée, mais bel et bien une convocation à un rendez-vous. Si les élus ont des informations à demander, qu'ils les formulent par écrit, la Direction y répondra.

Dominique LESEIGNEUR estime qu'il faut que les commissions mandatées sur le sujet retravaillent sur cette question car les réponses données par la Direction en CE n'invalident pas *ipso facto* la nécessité d'une expertise dont il reste à redéfinir le contenu et les modalités. Les commissions – la Commission Emploi et Métiers se réunit le 10 octobre - réexamineront ce point à la lumière du refus de la Direction de collaborer à la demande de l'expertise.

La Présidente rappelle que le CE a mandaté l'expertise le 26 juillet.

Selon Bernard ELIOT, il faut distinguer la forme et le fond dans cette affaire. Sur la forme, il conviendra de prévoir une communication plus formelle envers la Direction. Sur le fond, il constate qu'à ce jour, la Direction refuse de rencontrer l'expert mais pas de répondre aux questions que les Commissions pourraient poser.

Les trois élus mandatés pour reprendre contact avec le Cabinet Syndex sont : Bernard ELIOT, Joël BARBU et Frédéric LIEVRE.

Point 7 - Dévolution des biens des Comités d'Etablissement Bretagne et Pays de la Loire

Thierry LELIEVRE informe que chaque CE (DR Bretagne et DR Pays de la Loire) s'est réuni et a proposé une dévolution au CE de la DT O et au CE de RSI.

La dévolution des biens qui concernent le CE de la DTO concerne :

en provenance du CE de la DR Pays de la Loire :

- la somme de 236 076,44 €, au titre du budget de fonctionnement ;
- la somme de 1 039 449,68 € au titre du budget des ASC ;
- la totalité du matériel appartenant au Comité d'Etablissement.

En provenance du CE de la DR Bretagne :

- la somme de 303 206,18 € au titre du budget de fonctionnement, qui sera augmentée de 97,95 % des intérêts acquis en 2007 sur le livret A et le même pourcentage sur les placements effectués au nom du Comité. En tant que liquidateur, Thierry LELIEVRE a rendez-vous pour clôturer les comptes le mardi 9 octobre ;
- la somme de 1 384 539,90 € au titre des ASC, augmentée de 97,95 % des intérêts acquis en 2007 sur, d'une part, le livret Associations et du même pourcentage des placements effectués au nom du Comité ;
- la totalité du matériel appartenant au Comité d'Etablissement.

La Présidente demande si les 75 % indiqués correspondent aux frais de gestion.

Thierry LELIEVRE explique qu'il s'agit de la répartition, au *pro rata* du nombre d'effectifs, entre le CE de la DT Ouest et le CE de RSI. Il ajoute que 2,05 % d'effectifs sont partis à l'UPR.

Jacques FEREOL aimerait savoir comment seront réparties ces sommes sur le budget du CE de la DTO.

Thierry LELIEVRE répond que la répartition proposée est celle qui est présentée aujourd'hui entre budget de fonctionnement et budget ASC.

Jacques FEREOL souligne l'importance d'une somme de 500 000 € reversée sur le budget de fonctionnement qui n'est pas forcément utilisé dans sa totalité. Il suggère donc d'en reverser une partie sur les ASC, plus consommatrice.

Thierry LELIEVRE fait remarquer que cette répartition a été votée par les élus des différents CE. En effet, il s'est basé sur les résolutions votées dans les CE qui ont voté la dévolution des biens.

Jacques FEREOL demande si le CE de la DT Ouest doit reprendre ces sommes en l'état ou si elles peuvent être réaffectées différemment.

La Présidente estime qu'il revient aux élus du CE de gérer cette question entre eux.

Thierry LELIEVRE répond que, normalement, il n'est pas possible de réaffecter une somme du budget de fonctionnement sur les ASC et inversement. Ensuite, les élus sont libres d'accepter ou non la proposition de dévolution faite par les deux CE.

Mario PETRICOLA précise que ce qui importe, pour les CE sortants, c'est l'acceptation sans réserve de la dévolution ; rien n'empêche ensuite le nouveau CE, en interne, d'en discuter, dans la limite de la légalité.

Gérard DEBEAULIEU demande comment seront intégrés les éventuels passifs.

Bernard ELIOT explique que si le CE de la DTO accepte la dévolution des biens des deux précédents CE, il prend en charge l'ensemble, à savoir l'actif et le passif.

Daniel GILLARD compare cela à une sorte d'héritage.

Thierry LELIEVRE précise que tout est soldé en ce qui concerne la Bretagne.

Bernard ELIOT signale que si le CE de la DT Ouest accepte la dévolution des biens en l'état, il n'est plus possible de faire marche arrière ensuite.

Selon Daniel GILLARD, la répartition des biens légués par les deux précédents CE regarde les élus du nouveau CE.

Dominique CHASLE ne souhaite pas refaire ici le CE de dévolution, il n'y a aucun vice caché ; il y a un actif et un passif déclaré *a posteriori*, les comptes ont été certifiés.

La Présidente propose de passer au vote sur l'acceptation de cette dévolution.

La dévolution des biens des CE Bretagne et Pays de la Loire vers le nouveau CE de la DT Ouest est adoptée à l'unanimité.

Pause du déjeuner de 13 heures 10 à 14 heures 18

Bernard ELIOT revient sur le point 7 de l'ordre du jour et donne la parole à Dominique LESEIGNEUR pour une information.

Dominique LESEIGNEUR informe qu'en ce qui concerne l'échange relatif à la demande d'expertise, la Commission Emploi et Métier a élaboré un cahier des charges – amendé après discussions - devant servir de base de travail au cabinet Syndex. La Commission Emploi et Métier se réunit le 10 octobre. Elle demande que le CE la mandate pour travailler sur la base du cahier des charges amendé, qui aurait d'ailleurs dû servir de base au lancement des travaux fin septembre – début octobre.

La Présidente insiste à nouveau sur le fait que le mandat du CE date du 26 juillet.

Bernard ELIOT fournira le document amendé.

Point 8 - Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur l'évolution des organisations des UI Bretagne et Pays de la Loire : restitution des travaux des commissions

En présence d'Alain BERNARDEAU

La Présidente explique la présence d'Alain BERNARDEAU par le fait que les sujets abordés à présent traitent des UI. Elle sollicite des questions sur ces dossiers.

- **Consultation et demande d'avis du CE sur la mutualisation d'activités :**
 - **Activité 42C entre UI Bretagne et UI Pays de la Loire**
 - **Activité GRC entre UI Bretagne, UI Pays de la Loire et UI Normandie**
 - **plate-forme mutualisée DR/DICT sur l'UI Bretagne et l'UI Pays de la Loire**

Dominique LESEIGNEUR demande une suspension de séance au nom de la délégation SUD.

La séance est suspendue de 14 heures 22 à 14 heures 44.

La Présidente sollicite des questions sur les trois dossiers présentés.

Jean-Luc PIOGER fait lecture d'un courrier de Mme BOUSQUET, député de la circonscription de Saint-Brieuc, adressé au Directeur régional, relatif à la fermeture éventuelle du centre de Ploufragan et le transfert d'une partie des salariés vers le centre de Guingamp.

« Monsieur le Directeur,

Mon attention a été récemment attirée sur la fermeture éventuelle du centre de Ploufragan et le transfert d'une partie des salariés vers le centre de Guingamp.

J'ai reçu les représentants du personnel, qui m'ont fait part des plus vives inquiétudes des salariés sur l'avenir de leurs conditions de travail.

Cette « délocalisation » générerait d'évidentes difficultés pour les salariés du centre de Ploufragan, qui seraient conduits à faire de lourds sacrifices, alors qu'ils ont montré leur attachement à l'entreprise en participant pleinement à sa transformation. Mais au-delà de la situation des salariés, aussi importante soit-elle, en maintenant une telle décision, le groupe France Telecom tournerait le dos à toute politique d'aménagement du territoire harmonieux, alors que l'entreprise a toujours été un partenaire des collectivités locales. Au contraire, il semblerait que la décision de fermer l'établissement de Ploufragan ne soit dictée que par des objectifs purement financiers visant à réduire les dépenses de l'entreprise et pousser certains salariés au départ.

Cette décision, si elle était confirmée, conduirait à sacrifier le service public. C'est pourquoi je vous serai reconnaissante de bien vouloir examiner ce dossier avec la plus grande attention et me tenir informée des suites qui lui seront apportées.

Vous remerciant par avance, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur en l'assurance de ma considération distinguée.

Danielle BOUSQUET »

La Présidente indique que le Directeur régional est le bon interlocuteur et qu'il préparera la réponse à Mme BOUSQUET.

Joël BARBU évoque le dossier 42C présenté en mai et demande s'il y a des évolutions par rapport à la création de la plate-forme et un retour de certaines activités sur les petits sites de Bretagne.

Alain BERNARDEAU répond que l'activité « qualité des bases de données », « vérification des cohérences » sera reprise sur Rennes. En revanche, l'activité de mise à jour dans les groupes chargés d'affaires, actuellement effectuée par 5 personnes de l'UI Bretagne, sera conservée le temps qu'il faudra.

Guy JOURDEN aimerait savoir si les autres dossiers présentés auparavant (GRC, DICT etc.) ont connu des évolutions depuis la présentation initiale. Si tel est le cas, il ne comprend pas que l'on demande un avis sur des dossiers qui ont fortement évolué.

De plus, le CHSCT n'a pas été consulté sur ces dossiers. Or, le Comité d'Etablissement doit être consulté lors de modifications importantes des postes de travail (articles L236-2 et L232) et cette réorganisation impacte les conditions de travail. Guy JOURDEN rappelle que l'absence de consultation est constitutive d'un délit d'entrave au Code du Travail. Il insiste sur le fait que l'avis du CHSCT est important pour le Comité d'Etablissement.

Alain BERNARDEAU fait savoir que le dossier 42C reste le même si ce n'est que la centralisation d'activités est différée en fonction du temps qui reste aux personnes sur les sites.

En ce qui concerne les DICT, Alain BERNARDEAU ne voit pas à quelles modifications il est fait allusion. Le CCUES a rendu son avis sur ce dossier tel qu'il a été présenté, avec une prévision de plate-forme DICT à 25 personnes à la fin de l'année et une montée en charge à 45 personnes au premier semestre 2008.

Guy JOURDEN rectifie qu'il s'agit d'une montée en charge entre 45 à 55, ce qui signifie bien que d'autres activités supplémentaires sont prévues.

La Présidente fait remarquer que, lors de la présentation de ce dossier en mai, la Direction avait clairement indiqué qu'il ne s'agissait que d'une première étape – la Direction aurait pu se contenter de présenter un dossier correspondant à une mutualisation de l'UI Bretagne et de l'UI Pays de la Loire. Entre-temps le dossier est passé au CCUES, qui a rendu son avis après expertise et mandatement des commissions *ad hoc*. Aujourd'hui, la plate-forme de Guingamp est effectivement affichée au même titre que deux autres plates-formes. Pour autant, il n'y a pas, aujourd'hui, de logique différente en termes de déplacement géographique des personnels.

Mario PETRICOLA rappelle que la consultation des CHSCT n'intervient qu'en cas de modification des conditions de travail (poste de travail, horaires, locaux etc.). Plusieurs dossiers sont à l'ordre du jour aujourd'hui : pour ceux qui font l'objet d'une demande d'avis, quelques salariés sont concernés par un déploiement individuel et bénéficient donc d'un suivi particulier. Le CHSCT n'est pas compétent en matière de déploiement individuel.

Il n'y a donc pas obligation de consulter le CHSCT sur ces dossiers. En revanche, sur la GTC, il y aura consultation mais pas de demande d'avis.

La Présidente sollicite d'autres questions sur les dossiers présentés.

Daniel GILLARD constate que le dossier DR/DICT compte 4 plates-formes. Il attire l'attention sur la nécessité de distinguer ce qui est légal et ce qu'il convient de faire en termes d'humain. Aujourd'hui, l'UI vit des situations humaines douloureuses – plusieurs salariés ont attenté à leur vie – et la situation actuelle dans l'entreprise est loin d'être un facteur sécurisant. C'est la raison pour laquelle Daniel GILLARD estime que les CHSCT doivent être réunis en amont pour analyser la situation des salariés impactés par ces réorganisations, afin de limiter les dégâts. Il faut envisager d'accompagner les salariés dans cette réorganisation, y compris éventuellement par le biais de soutiens psychologiques.

Thierry LELIEVRE alerte la Direction sur les gestes désespérés de certains salariés. Pour en revenir au dossier de mutualisation DR/DICT, il est indiqué à la page 11 : « *que des solutions de postes internes à l'UIB pourront être proposées aux salariés ne répondant pas aux profils et compétences requis sur les métiers prioritaires.* » Il demande ce que l'entreprise a prévu pour les salariés n'ayant pas le profil pour aller sur les métiers prioritaires ou ne le souhaitant pas et qui sont prêts à commettre des gestes désespérés.

Alain BERNARDEAU répond que l'entreprise proposera :

- Sur Quimper :
 - des postes en logistique (Miossec) ;
 - des postes au niveau des interventions ;
 - des postes à la conduite d'activités ;
- sur Rennes :
 - des postes flash réseau (nécessitant une compétence boucle locale que possèdent les salariés DICT actuels).

Thierry LELIEVRE s'enquiert des possibilités sur les autres sites (Brest, Lorient etc.).

Alain BERNARDEAU indique que sur Brest, 3 postes sont proposés à la GTC.

Thierry LELIEVRE fait remarquer que, sur Brest, il y a 3 postes proposés, pour 5 personnes qui partent, y compris sur la 42C.

Alain BERNARDEAU rappelle que la centralisation des personnes chargées de la mise à jour de la 42C est différée. D'autre part, la GTC croît, la GRC s'en va. Toutefois, tous ces postes ne sont pas à l'UI, il en existe aussi à l'UAT. Tous ces éléments figurent dans le dossier présenté en mai dernier.

Thierry LELIEVRE espère que la Direction mesure bien les enjeux au niveau humain ; il attire à nouveau son attention sur le fait que certaines personnes concernées par ces projets sont fragiles ; certaines ont de plus clairement affirmé qu'elles n'iraient pas sur des postes précis.

Mario PETRICOLA rappelle que la responsabilité de l'entreprise est de vérifier que les personnes sont en capacité d'évoluer sur les postes proposés ; tous les acteurs habituellement concernés dans le cas de réorganisations seront sollicités (managers, médecins etc.). Il lui paraît donc quelque peu démesuré de prétendre que la Direction ne prend pas en compte le facteur humain. De plus, il semble que, selon les élus, dès que l'on change quelque chose dans l'entreprise, il y a automatiquement un risque. Il y a des changements différents, avec plus ou moins de conséquences.

Mario PETRICOLA assure que la Direction examinera les cas individuellement pour y apporter des réponses. La mise en œuvre de la centralisation sur la 42 C est différée pour se laisser du temps pour mener une réflexion sur ce sujet. La Direction a tout à fait conscience de la fragilité de certaines personnes et s'efforce de trouver des solutions adaptées à chaque cas.

Thierry LELIEVRE soutient que l'action du CHSCT est primordiale dans ce dossier, pour relayer l'action du CE - qui est limitée à l'aspect collectif - et au-delà de laquelle commence celle du CHSCT. Thierry LELIEVRE réaffirme que le CE ne peut pas se passer de l'avis du CHSCT.

La Présidente indique que la Direction a fait savoir quel était son point de vue sur cette question. Le CHS de l'UI Bretagne se tient régulièrement et sera amené à formuler un avis ou à poser des questions dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

Jean-Luc BLANCHARD aimerait évoquer le cas des salariés qui, en plus de changer de travail, vont devoir changer de résidence : leurs conditions de travail seront de plus en plus difficiles, voire même impossibles.

La Présidente lui demande de préciser son intervention dans le contexte des dossiers soumis aujourd'hui.

Jean-Luc BLANCHARD pense aux salariés qui, pour travailler à la DICT, vont devoir parcourir 40 km tous les matins pour aller au travail. Non seulement ils doivent changer de travail – ce qu'ils ne souhaitent pas – mais en plus l'entreprise leur fait changer de ville, ce qu'ils ne veulent pas non plus. Ceci peut les conduire à commettre des gestes désespérés.

La Présidente pense que cette remarque n'appelle pas de réponse. Elle rappelle que ce sujet a déjà été débattu la dernière fois lorsqu'il a été question de la localisation de Guingamp sur laquelle la Direction s'est expliquée, bien avant que le dossier ne passe en CCE. Elle n'est pas certaine que la situation aurait été sensiblement différente s'il n'y avait pas eu de plate-forme mutualisée DR/DICT dans la DT Ouest.

La Présidente insiste sur le fait que les trois sujets abordés ici concernent des reprises d'activités dans d'autres DT, dont la DT NOC, qui s'est prononcée le 23 mai.

Marie SCHOELINCK demande si Monsieur GAUTIER, de l'UPR, s'engage à reprendre les 16 salariés de Carquefou présents sur la plate-forme DICT.

Philippe MAURICE confirme que ceci sera discuté avec Patrick COSTE et Gilbert GAUTIER. Il va de soi qu'il sera proposé à ces personnes, qui faisaient de la DR/DICT, d'aller vers la GRC. La nouvelle localisation de l'UPR ne modifie en rien la trajectoire.

Marie SCHOELINCK suppose que la Direction a eu une alerte de la médecine du travail et des assistantes sociales quant à l'état moral de ces agents.

Philippe MAURICE répète que le fait de changer d'entité ne modifiera en rien le mode d'implémentation du projet pour faire monter en puissance cette plate-forme GRC à hauteur de 45 personnes. Le site reste le même.

Marie SCHOELINCK en déduit que l'entreprise s'engage à recevoir tous les agents de la plate-forme DICT d'aujourd'hui.

Philippe MAURICE le confirme. Les compétences des personnes seront analysées par Patrick COSTE et Gilbert GAUTIER, dans le cadre d'une étroite collaboration avec l'UI Pays de la Loire, sans laquelle la plate-forme DICT ne pourrait pas exister. En effet, l'UPR n'est pas en mesure de monter cette plate-forme à partir de ses propres compétences.

Daniel GILLARD constate que les salariés de Vannes sont actuellement sans affectation dans le DR/DICT.

La Présidente précise qu'il s'agit d'un oubli.

Daniel GILLARD poursuit que dans le dossier présenté au CE, la destination proposée aux salariés était la plate-forme AVSC de Vannes. Il assure que telle n'est pas la destination souhaitée par les salariés concernés qui désirent poursuivre leur activité au sein de l'UI.

La Présidente confirme que les éléments indiqués dans le dossier initial du CE n'ont pas été repris dans celui du CCUES, ce qui résulte d'un oubli.

Guy JOURDEN demande si, sur le dossier GRC, le CHSCT de l'UI Pays de la Loire a été saisi.

La Présidente fait remarquer que Mario PETRICOLA a déjà répondu à cette question.

Guy JOURDEN ne se satisfait pas de cette réponse. Il envisage de saisir l'Inspection du Travail pour demander si de tels dossiers ne doivent pas passer en CHSCT, ce qui, selon lui, est logique.

Dominique LESEIGNEUR rappelle ce qui s'est passé le 27 septembre où les salariés et les élus ont voulu passer un message fort à la Direction. L'action des salariés des unités d'intervention qui se sont déplacés à Rennes et ont occupé la Mabilais avant de manifester massivement n'était pas déconnectée des débats du CE. En effet, il n'est pas normal que, dans une instance comme le CE, une action aussi importante ne se traduise pas au minimum par une évolution des positions de la Direction. Si tel est le cas, c'est bel et bien une invitation de cette dernière à durcir leurs actions et à frapper plus fort la prochaine fois. Dominique LESEIGNEUR souhaite par ailleurs renforcer ce qui a été dit concernant les CHSCT : un des temps forts de la journée de mobilisation des salariés du 27 septembre, à laquelle les élus se sont associés, visait à alerter la Direction sur la multiplication des cas de désespérance individuelle dans l'entreprise. Si, dans une telle situation, des changements de métiers, des regroupements sur des plates-formes sont annoncés, la moindre des choses est de saisir les instances les plus compétentes pour travailler en amont sur ces questions, à savoir les CHSCT. Les élus espèrent sortir de cette séance avec un minimum d'engagements sur ce point ; dans le cas contraire, ils s'inquiètent pour l'avenir du dialogue social au sein de la DT.

La Présidente rappelle que les dossiers évoqués en ce moment concernent 3 personnes (42C), 12 personnes (GRC) et 14 personnes (DR/DICT).

Guy JOURDEN rétorque que le Code du Travail ne fait référence à aucun chiffre limite en la matière : ce qui importe, c'est la modification du poste de travail et non le nombre de personnes concernées. Le CHSCT doit être saisi de toute situation connaissant un changement du poste de travail.

La Présidente estime que toutes les interventions des élus sont des interventions négatives sur la manière dont l'entreprise prend en compte les problématiques des personnes. Les sujets qui ont déjà été évoqués dans ce CE et sur lesquels les élus sont parfois félicités de la manière dont ils avaient été traités semblent démontrer que ce souci est partagé par la Direction.

La Présidente rappelle le facteur temps dans cette affaire : ces dossiers sont sur la table des discussions depuis le mois de mai ; ils sont aussi sur la table des interrogations des salariés concernés. Il est de la responsabilité du CE (élus et entreprise) de faire en sorte que la période soit ajustée par rapport aux enjeux de ces dossiers en termes d'objectifs et pour les individus.

La Présidente ajoute que le dossier DR/DICT, que les élus avaient souhaité voir passer en CCUES, l'a été à deux reprises et que les commissions ont rendu leur avis. Quatre mois plus tard, la situation n'a pas évolué. La Présidente a la certitude que telle n'est pas la meilleure manière d'avancer sur ce type de dossier.

Il n'empêche que les questions des élus sont légitimes et que la Direction s'engage à faire un bilan de ces mutualisations, sur lesquelles les CHS auront à intervenir. Il convient à présent de passer au contenu des dossiers et à leur mise en œuvre.

Guy JOURDEN fait savoir que pour les rencontrer assez souvent, les représentants du personnel connaissent bien l'état d'esprit des salariés. Il est faux de dire qu'ils sont en attente d'un avis négatif du CE sur ce dossier. C'est bien l'entreprise qui place les salariés dans une situation difficile et non les représentants du personnel.

En ce qui concerne les décisions prises par l'entreprise, la Présidente rappelle avoir fait référence, en mai, aux salariés de Normandie, et indiqué que cette activité pourrait ne pas venir à la DTO.

Guy JOURDEN rétorque que les élus ne sont pas co-gestionnaires.

La Présidente abonde dans ce sens et ajoute qu'elle ne pense pas avoir autre chose qu'un avis négatif sur ces sujets.

Joël BARBU fait savoir que la délégation CFDT est prête à prendre position sur ce dossier.

Concernant le dossier GRC, Fabrice JOLYS constate que sur le document remis, il est question de la mutualisation de trois UI (Pays de la Loire, Bretagne et Normandie). Or, dans le document du CCUES, il est fait référence aux trois UI précitées auxquelles s'ajoute l'UI Centre Val de Loire. Il lui semble que le CE NOC n'a pas donné d'avis sur la mutualisation de l'activité GRC.

La Présidente le confirme : le CE de la DT NOC attendait le dossier du CCE.

Fabrice JOLYS considère qu'il y a là un devoir d'information des élus du CE.

La Présidente assure que tel sera le cas. Force est de constater que lorsque l'entreprise donne des informations en avance – comme ce fut le cas en mai pour DR/DICT – cela n'est pas toujours bien interprété. La Présidente confirme que le CE de la DT NOC devra se prononcer sur ce sujet, sachant qu'en termes de calendrier de mise en œuvre, les dossiers présentés en mai sont prioritaires, à savoir ceux de Bretagne, Pays de la Loire et Normandie.

Selon Fabrice JOLYS, il aurait été logique que le CE de la DTO soit informé de cette évolution, afin d'avoir tous les éléments nécessaires pour se prononcer.

Daniel GATE aimerait clarifier les missions et prérogatives des CHSCT : ces derniers n'ont pas pour mission de mettre en œuvre des projets de la Direction mais bien d'émettre un avis sur des modifications importantes des conditions de travail. Ensuite, ils peuvent éventuellement mandater une commission composée de membres du CHSCT, des médecins du travail, des assistantes sociales et de membres de la Direction pour suivre le dossier.

La Présidente sollicite d'autres questions sur ces dossiers.

Jean-Luc PIOGER exprime à nouveau son inquiétude pour ses collègues de Ploufragan : l'entreprise laisse partir des compétences et des personnes qui exercent un travail depuis longtemps et redoutent l'avenir. Par ailleurs, les soutiens connaissent bien leur travail et des agents doivent à nouveau changer de métier trois ans après avoir déjà fait des efforts en ce sens. Ces personnes envoyées sur une plate-forme DICT s'interrogent sur la pérennité de cette dernière car elles ont entendu parler du projet Protis.

Répondant à la première partie de la question de Jean-Luc PIOGER, Alain BERNARDEAU pense que la création de deux postes dans les équipes d'intervention réseau structurant ou entreprises sera confirmée prochainement.

Jean-Luc BLANCHARD réitère la question relative à la pérennité des DICT à Guingamp.

La Présidente explique qu'aujourd'hui, Protis est un portail d'accès.

En ce qui concerne la pérennité de la plate-forme de Guingamp, il est certain que si elle n'est pas mutualisée, cette activité n'existera pas du tout. Toutefois, la Présidente n'étant pas en mesure de se prononcer à un horizon de temps qui paraîtrait raisonnable aux élus, elle ne répondra pas à cette question.

Thierry LELIEVRE fait part d'interrogations techniques relatives au dossier DR/DICT : il se demande s'il est bien raisonnable de demander à toutes les entreprises d'envoyer les articles 49/50 sur la plate-forme de Guingamp, celle-ci devant ensuite se charger de les renvoyer aux CAFF.

Alain BERNARDEAU confirme que ces articles seront bien dirigés vers la plate-forme qui effectuera un certain tri.

Thierry LELIEVRE croit savoir qu'il y a des délais de réponse.

Alain BERNARDEAU le confirme.

Thierry LELIEVRE évoque la page 12 du projet national où il est indiqué que dans la formation de base, d'une durée de cinq à six jours, trois jours sont consacrés à la localisation et la recherche sur 42C et 103. Or, TIGRE arrivant au premier semestre 2008, on peut s'interroger sur la pertinence de former des gens sur une application 103 qui n'existera plus dans deux mois et demi.

Enfin, tous les sites bretons ne sont pas entrés en 103. Thierry LELIEVRE aimerait connaître la position de la Direction sur ce point.

Concernant la deuxième partie de la question, Alain BERNARDEAU précise que tous les sites bretons seront bientôt sur 103 : ce sera le cas à la fin de l'année en Ille et Vilaine et en mars 2008 pour Guingamp.

D'autre part, le calendrier de basculage sur TIGRE s'échelonne sur l'année 2008 ; on peut donc considérer que certaines UI ne basculeront que dans un peu plus d'un an. Il n'est donc pas déraisonnable de former les gens d'abord sur 103 puis sur TIGRE.

Thierry LELIEVRE croit pourtant savoir que le basculage est prévu au plus tard en février.

Alain BERNARDEAU le confirme en ce qui concerne l'UI Bretagne uniquement.

Thierry LELIEVRE évoque la récupération des bases 103.

Alain BERNARDEAU répond qu'il faudra que les salariés des DICT aient accès à toutes les bases 103 existantes lors du basculage, ce qui représente une difficulté, sachant qu'à l'arrivée de TIGRE, les bases 103 seront basculées dans l'état où elles se trouvent.

Thierry LELIEVRE s'enquiert de la possibilité de disposer d'un calendrier précis de la mise en œuvre de ce projet.

Alain BERNARDEAU explique que ceci fait partie des études menées depuis que le projet est passé en CCUES ; le calendrier devrait être disponible rapidement. Les élus seront informés à la fois du calendrier de passage en TIGRE et de reprise par la plate-forme.

En termes de signalisations urgentes, Thierry LELIEVRE demande ce qu'il est prévu pour que les gens des services publics puissent consulter les DICT en urgence.

Alain BERNARDEAU répond qu'à terme, ceci sera possible *via* le portail unique Protis. Dans l'attente de ce dernier, la procédure sera la même qu'aujourd'hui.

Thierry LELIEVRE fait remarquer qu'aujourd'hui, en cas d'urgence, les entreprises viennent sur place. Il demande si cela est prévu dans la nouvelle organisation.

Alain BERNARDEAU indique que les interventions de génie civil se font toujours sur le terrain en cas de canalisation cassée par une entreprise.

Thierry LELIEVRE évoque le cas où les services compétents viennent consulter France Télécom pour savoir s'ils ont du réseau à l'endroit d'une canalisation cassée.

Alain BERNARDEAU répond que dans ce cas présent, l'équipe DICT sera parfaitement compétente et joignable, grâce à l'existence de la plate-forme qui garantit une présence sur une plus longue plage horaire.

Thierry LELIEVRE considère qu'il serait intéressant de connaître les horaires de la plate-forme.

Alain BERNARDEAU informe que tout ceci fait partie de l'étude et du projet en fonction des flux des demandes existantes aujourd'hui.

La Présidente sollicite d'autres interventions.

Bernard ELIOT demande une suspension de séance.

La séance est suspendue de 15 heures 36 à 16 heures 05.

Bernard ELIOT lit la résolution suivante :

« Le CE de la DT Ouest, réuni ce jour, n'est pas en capacité de donner un avis motivé aujourd'hui sur les dossiers de mutualisation des activités GRC, 42C, DR/DICT, compte tenu du fait que :

- le CHSCT de l'UIB n'a pas été consulté sur des modifications importantes des postes de travail et sur le déplacement des agents ;*
- les dossiers présentés au CE ne sont pas identiques à ceux présentés au CCUES, notamment pour la plate-forme GRC (nombre de salariés, étendue géographique et localisation de l'activité à l'UPR). »*

La Présidente propose de passer au vote de cette résolution.

Cette résolution est adoptée à la majorité (13 voix pour – 7 CGT, 6 SUD ; 1 abstention – CFDT - et 4 voix contre –CFDT).

Jean-Marc CHIRON rappelle que la CFDT est contre ce projet et qu'elle était disposée à rendre un avis motivé aujourd'hui.

La Présidente considère que le CE a reçu tous les éléments nécessaires pour donner un avis sur ces sujets et que l'avis a donc été rendu.

- **Consultation et demande d'avis du CE sur l'évolution d'organisation au sein de l'UI Bretagne de la Conduite d'Activité**

La Présidente sollicite des questions sur ce sujet déjà présenté. Elle rappelle que ce dossier concerne 15 personnes de l'UI Bretagne sur la Conduite d'Activité.

Claude BARGAIN constate qu'à Lorient, il resterait 3 personnes qui n'auraient pas de poste déterminé après la fermeture.

Alain BERNARDEAU précise que sur les 8 personnes de Lorient :

- 1 personne rejoindra l'AD ;
- 1 personne rejoindra l'UAT ;
- 1 personne cessera son activité ;
- 1 personne rejoindra l'activité superviseur de CA grand public à Quimper ;
- 4 personnes se verront attribuer respectivement des postes au pilotage d'affaire et au pilotage de production.

Daniel GILLARD aimerait connaître le devenir des salariés de Rennes.

Alain BERNARDEAU indique que sur les 7 personnes de Rennes :

- 1 responsable de projet flash réseau et 1 personne ayant répondu à appel à candidature rejoindront flash réseau ;
- 1 personne a répondu à un appel à candidature sur CIL ;
- 4 postes sont offerts aujourd'hui à flash réseau + 3 postes à 42C, auxquels s'ajoutent les postes 1013, 1016 proposés sur Rennes. Les personnes faisant de la Conduite d'Activité boucle locale peuvent rester sur flash réseau qui est un métier très voisin.

Bertrand CUVELIER demande dans quel cadre la personne de Lorient cesse son activité.

Alain BERNARDEAU répond qu'il s'agit à sa connaissance d'un départ en retraite.

La Présidente sollicite d'autres questions.

Dominique LESEIGNEUR demande la possibilité, pour la délégation SUD, de se concerter avant de voter.

La délégation SUD quitte la salle quelques instants pour permettre à ses membres de se concerter.

Bernard ELIOT informe que Mireille VIVIER remplace Jean-Marc CHIRON.

La Présidente soumet au vote du CE l'évolution de l'organisation au sein de l'UI Bretagne sur la Conduite d'Activité.

Dominique LESEIGNEUR indique que SUD rendra un avis négatif au motif que ce point n'est pas présenté de la même manière que le précédent. La délégation n'adopte pas un comportement uniforme sur l'ensemble des votes et essaie en effet de se positionner de façon cohérente sur les différents sujets en fonction des attentes des personnels.

Le CE, unanime, rend un avis à négatif sur cette évolution de l'organisation.

- **Poursuite de la consultation sur l'évolution d'organisation au sein de l'UI Bretagne de l'activité GTC**

La Présidente demande si les élus souhaitent poser des questions à Alain BERNARDEAU.

Bernard ELIOT souhaite que soit re-expliqué en quoi la consultation du CHSCT est envisagée sur ce dossier contrairement aux précédents.

Mario PETRICOLA explique que ce point porte bien sur une évolution d'organisation ; les points précédents impliquaient des transferts d'activité débouchant sur des déploiements sur

d'autres activités. Or, les déploiements individuels n'entrent pas dans le champ de compétences du CHSCT.

Guy JOURDEN fait remarquer qu'aucun CHSCT ne couvre ces personnes, ce qui est anormal. Il ne s'agit pas d'une évolution à la demande des salariés, mais bien d'une réorganisation forcée.

Joël BARBU s'interroge sur les évolutions proposées au personnel de Redon, compte tenu de la situation géographique et de la résidence des personnes concernées.

Alain BERNARDEAU assure que le CHSCT y travaillera particulièrement. La Direction a commencé à examiner les cas individuellement avec le médecin et les assistantes sociales. Quelques cas nécessiteront des aménagements de postes.

Daniel GILLARD pense que cette réflexion vaudra aussi pour deux salariés de Dinan qui se trouvent dans la même configuration que ceux de Redon.

Alain BERNARDEAU précise que ces derniers seront maintenus sur leur poste à Dinan.

Pour Guy JOURDEN, ceci prouve bien que l'on peut traverser des réorganisations en faisant du télétravail.

Alain BERNARDEAU fait remarquer qu'il s'agit là de situations particulières.

Bernard ELIOT rappelle que les salariés de Redon sont prêts à recevoir de nouvelles activités pour être maintenus sur place ; il en veut pour preuve l'exemple de la 42C. De plus, les personnels de Redon ont une cinquantaine d'années et seront pour certains confrontés à des problèmes de trajet domicile-travail pour rejoindre des petits sites distants. Les salariés ne comprennent pas pourquoi les compétences présentes sur place ne sont pas exploitées. Par ailleurs, Bernard ELIOT manifeste son incompréhension devant le fait que sur de nombreux sites menacés par des restructurations, des travaux de rénovation ont été réalisés.

Enfin, Bernard ELIOT demande si le CHSCT sera saisi de ce dossier.

La Présidente répond qu'il s'est réuni la semaine dernière à nouveau.

La Présidente remercie Alain BERNARDEAU.

Départ d'Alain BERNARDEAU.

Point 9 - Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur le transfert de l'activité UAT O de Châteaubriant : restitution des travaux des commissions et demande d'avis au CE

En l'absence de Frédéric LIEVRE, Jean-Bernard PIGNON fait lecture du rapport de la Commission Emplois et Métiers.

« Par rapport à notre première visite du 06/03/07, nous avons souhaité voir les collègues individuellement. Voici ce qui en ressort :

- *Ils sont désabusés de voir l'acharnement de l'entreprise à les mettre sur la route à l'âge qu'ils ont (55 ans).*
- *Ils se sentent injustement traiter après s'être autant investi dans les activités de France Telecom à Châteaubriant.*
- *Ils appréhendent la route et le temps de trajet par l'impact que cela aura :*

- sur leur santé. (Fatigue physique et mentale).
- sur leur vie familiale.
- sur leurs activités extra-professionnelles.
- L'éloignement de Châteaubriant angoisse certains, qui sont en charge de proches en difficulté.
- Au niveau professionnel, Rennes et Angers ne favoriseront pas plus leur montée en compétence, ou leur disponibilité sur les plages horaires des plates formes. C'est un mauvais calcul ou un faux prétexte de la direction.
- Certains salariés vivent déjà leur affectation à l'UAT, comme une brimade, une vexation (techniciens de l'URR mutés d'office en 2005). Ce métier ne leur plaît pas à Châteaubriant et ne leur plaira pas plus à Rennes. Mais en 2005, le Directeur Régional de l'époque leur avait affirmé que grâce à leur sacrifice, le plateau de Châteaubriant serait pérenne.
- Perte totale de confiance envers la ligne hiérarchique.
- Aucune garantie sur l'avenir quand ils seront à Rennes, ou à Angers.
- Ils ne croient pas dans les dispositions proposées par la direction :
 - aménagement des horaires non viables sur la durée en terme d'organisation d'équipes tant pour les autres collègues que pour la hiérarchie.
 - le covoiturage n'intéresse pas tout le monde.

La salariée de l'UIPL n'a eu pour l'instant aucune indication sur son devenir. »

Jean-Bernard PIGNON ajoute que les membres de la Commission ont rencontré des personnes en grande difficulté ; il souligne la nécessité de les rencontrer individuellement.

En l'absence de Jean-Marc CHIRON, Daniel GATE fait lecture du rapport de la Commission Economie et Marchés.

« Dans le cadre de sa mission au sein du CE, la commission économie et évolutions des marchés s'est vu confier la mission de travailler sur la fermeture des sites de : Chateaubriand, Morlaix etc...

Afin d'émettre un avis éclairé dans les meilleurs délais et suite à la présentation des dossiers au CE de fin juin 2007, elle s'interroge sur plusieurs points.

Qu'est ce qui conduit France Telecom et surtout la DT Ouest à fermer ses sites ?

Sur quelle étude vous appuyez-vous pour justifier la non rentabilité des plateaux de 30 personnes. Qu'elle a été l'analyse de la DT OUEST ?

Pouvons-nous avoir accès au business plan qui a accompagné cette réflexion pour chacun des sites concernés ?

L'inévitable levier de réduction des coûts a été invoqué lors du CE de fin juin, pouvez-vous donc en faire une analyse très détaillée par site (avant et après transfert) et nous préciser le retour sur investissement attendu par FT.

La commission souhaiterait également connaître l'état des sites recevant ces transferts et les études en cours pour d'éventuelles extensions de plateau :

- Coûts de location,
- Coûts d'aménagement d'une future plateforme,
- Coûts restant à la charge de FT après déménagement.
-

L'optimisation de l'organisation et des méthodes de travail devraient en être améliorées dicit Denis Gille. Comment cela se traduira-t-il par sites :

- sur l'organisation : Combien de responsables d'équipe
Combien de soutiens

Combien de formateurs
Nombre de positions au final sur les différents sites (avant – après)

- sur les indicateurs de l'unité : Volume d'activité actuel et futur traité
 - Indicateurs que vous pensez améliorer
 - Pouvez-vous nous fournir un tableau des principaux indicateurs de suivi des plateformes de la DT
- sur la relation client
- Sur les marchés en général
- sur la valeur ajoutée

En effet, on nous parle d'une optimisation de l'organisation et des méthodes de travail, et pourtant deux phrases plus loin on nous dit : ce projet est sans impact sur l'organisation ?

Quant à l'éventuel renforcement de l'attractivité du métier et l'évolution professionnelle au sein du métier, pouvez-vous nous le détailler précisément ? Comment justifiez vous l'évolution professionnelle auprès de salariés ayant la même moyenne d'âge que les salariés de FT (environ 52 ans) et ayant changé depuis 1992, trois ou quatre fois de métiers.

Donc, pouvez-vous nous fournir un plan d'évolution professionnel global et individuel du métier et des possibilités de promotion et des quotas envisagés sur ce métier et les différentes passerelles existantes vers d'autres métiers et fonctions ?

Dans l'attente de vos premières réponses, la commission (après 2 réunions) continue sa réflexion et le montage de son dossier sur la politique environnementale chère à FT du moins en communication externe et les conséquences pour les salariés :

- _ Le réel coût économique de ces fermetures de sites et les transferts vers les autres villes (la seul DG 46 ne suffira pas)
- _ Sur les conséquences médicales pouvant être induites par ces transferts. »

La Présidente sollicite des questions des élus du CE pour les commissions.

La Présidente note que certains éléments des rapports des commissions sont des points de vue auxquels elle ne répondra pas. La Direction répondra par écrit aux questions posées par la Commission Economie et Marché avant le prochain CE d'octobre.

Point 10 - Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur le transfert de l'activité UAT Ouest de Saumur et Morlaix : restitution des travaux des commissions

Chantal ROCHOUX fait lecture du rapport de la Commission Emploi et Métiers concernant Saumur.

« 23 des 29 salariés du site ont eu un entretien individuel avec la commission
La moyenne d'âge de nos collègues est supérieure à 50 ans
Un salarié est COTOREP

Descriptif de l'activité effectuée actuellement au sein de l'équipe :

Locaux : un bâtiment préfabriqué, 3 salles relativement bien adaptées à l'activité, ambiance « feutrée »

Les collègues font de l'accueil téléphonique 1013-1015

2 équipes, 2 managers, 2 soutiens 1 Cadre fonctionnel exerçant actuellement une Mission pour la cellule C3P (prévision, pilotage) de l'UAT située à Angers

Horaires 8H -20H du lundi au samedi

Projet France Telecom

FT projette le transfert de l'activité et surtout celui des salariés de Saumur vers Angers Orgemont

La décision unilatérale de ce transfert n'est pas comprise par le personnel. Les salariés mettent en avant :

- la qualité de service
- leur compétence et leur capacité d'adaptation. La plupart a déjà accepté de changer de métier plusieurs fois au gré des restructurations pour préserver la pérennité du site (argument maintes fois avancé par FT) et se sent capable de le faire encore pour rester sur Saumur
- Les collègues ne comprennent pas que l'on veuille retirer cette activité à Saumur, alors que dans un même temps, FT sous-traite une partie de son activité vers l'étranger (Maroc ou autres) : ils affirment qu'il y a double langage de la part de l'Entreprise : d'un côté on veut recentrer leur activité sur Angers pour adapter la relation client et améliorer les processus et d'autre part sous-traiter sans véritable contrôle de la qualité du service.

Contraintes supplémentaires

Le projet, tel qu'il a été présenté aux agents, présente de nombreuses contraintes au niveau du personnel :

- **en terme de durée de temps de travail** l'ensemble des salariés de Saumur ont à l'heure actuelle en moyenne entre 15 et 20 mn de trajet (deux collègues habitent dans les Deux Sèvres) Deux solutions pour se rendre à Angers la route ou le rail (seul transport collectif raisonnablement utilisable). Quelque soit le type de transport choisi c'est plus de deux heures qui viennent se rajouter à la journée de travail.
 - * le transport collectif. Outre le temps de trajet en train, il faut additionner le trajet pour se rendre à la gare de Saumur, et le temps du transport en bus à Angers. De plus, les collègues mettent en avant les difficultés de stationnement aux abords de la gare de Saumur. Un inconvénient supplémentaire vient s'ajouter : le dernier train pour Saumur est à 19h35
 - * le transport individuel (la voiture). Le coût engendré par cette solution est important. Peu de nos collègues choisiront ce mode de transport (mauvaise vision, difficultés de concentration pour la conduite, prise de médicaments...) Cette solution augmente aussi le stress des collègues (peur d'être en retard, conditions climatologiques, radars, risque automobile, fatigue etc...). De plus, le covoiturage, prôné par l'entreprise, ne leur semble pas être une solution viable à moyen terme.
- **en terme de santé**. Devant ces nouvelles contraintes liées au transport et au stress qui en découle une majorité de salariés ne se sent pas apte à assurer une telle journée (travail + temps de trajet).
- **en terme de vie familiale**. Ce projet risque de désorganiser sérieusement la cellule familiale et sociale de nos collègues. Ils remarquent aussi que deux heures de trajet par jour c'est deux heures par jour ou quarante heures par mois en moins pour la vie extraprofessionnelle celle qui permet à tout un chacun d'acquérir ou maintenir un certain équilibre de vie. Une partie d'entre eux ont encore des enfants à charge (étudiants ou chômeurs...), un conjoint malade ou bien de parent âgé à charge...
- **en terme financier**. Certains pensent déjà à travailler à temps partiel pour éviter de voir leur santé se dégrader quitte à voir leur niveau de vie baisser sérieusement. Sans

compter bien évidemment les surcoûts dus au trajet, les indemnisations proposées par FT ne couvriront certainement pas tous les frais consentis

Contre-projet

Le personnel est formé et compétent, a prouvé par le passé qu'il savait s'adapter aux nouvelles technologies, à de nouveaux métiers.

Le maire de Saumur a déjà proposé de mettre des locaux à la disposition de France Télécom préférant et de loin voir cette activité rester dans sa ville.

Le meilleur contre-projet c'est d'abandonner tout simplement le projet et de décider la pérennité de l'activité telle quelle sur le site de Saumur

Conclusion

Les collègues de Saumur nous ont dit leur désarroi devant ce projet, leur manque de confiance dans l'Entreprise (« qu'est-ce qui nous arrivera une fois arrivés à Angers ? »), leur colère devant la façon dont on se soucie de leur santé aussi bien physique que morale, mais aussi leur détermination à tout faire pour rester à Saumur. Ils savent aussi qu'ils ne sont pas seuls (collègues de Morlaix, de Châteaubriant...élus locaux, élus du personnel). Enfin l'Entreprise assure qu'elle tiendra compte des cas particuliers, cas particuliers qui seront réglés individuellement en lien avec le médecin du travail, l'assistante sociale. Néanmoins suite à notre visite à Saumur, nous pouvons affirmer que c'est la presque totalité des salariés qui sont des cas particuliers à étudier. »

Guy JOURDEN fait lecture du rapport de la Commission Emplois et Métiers concernant Morlaix.

« Equipe 19 personnes (le matin, l'après-midi) et 2 soutiens.

La moyenne d'âge des collègues est proche de 50 ans, avec cependant des disparités.

Deux collègues sont en CDI (ACO), les autres étant fonctionnaires.

Deux personnes présentent un handicap.

Descriptif de l'activité effectuée actuellement au sein de l'équipe :

Les collègues font de l'accueil téléphonique 1013-1015 et SAU du fixe en débordement

2 équipes, 2 managers, 2 soutiens

Horaires 8H -20H du lundi au samedi

Projet France Telecom

FT projette le transfert de l'activité et surtout des salariés de Morlaix à Brest (Botrel).

La décision unilatérale de ce transfert n'est pas comprise par le personnel. Un certain nombre de remarques émanent des collègues, auxquelles la direction, qui est venue plusieurs fois sur le site (R. Delière), n'a pas pu – ou voulu – répondre.

- *la qualité de service. Les collègues nous ont fait état des bons chiffres concernant leur classement national : 3ème sur 102 équipes sur l'indicateur TRCF*
- *leur compétence et leur capacité d'adaptation. Les salariés de Morlaix mettent en avant leurs compétences aussi bien auprès du 10 13 : 10 15, que du SAU fixe, ou de l'ADSL... De plus; ils ont déjà fait preuve de leur capacité à s'adapter - plusieurs d'entre eux ont déjà changé d'activité - et ils se sentent capables de le faire encore, pourvu que l'entreprise le leur permette*
- *la sous-traitance. Les collègues ne comprennent pas que l'on veuille retirer de l'activité à*

Morlaix, alors que dans un même temps, FT sous-traite une partie de son activité en France (Caen, notamment), voire à l'étranger (Maroc ou autres)

- la technique actuelle permet d'orienter les flux d'appels à volonté
- l'accueil à Brest. Celui-ci n'est pas possible dans les conditions actuelles. En effet, il existe déjà deux équipes et les locaux ne sont pas extensibles. Aucune réponse ne leur a été apportée quant à cet aménagement.
- L'encadrement. L'argumentaire principal de FT concerne le gain de personnel au niveau de l'encadrement. Or, cet argument est fortement remis en cause au vu de la configuration des locaux à Brest : il est illusoire de penser faire des économies, alors qu'il faudrait créer une nouvelle équipe à Brest. Dans ces conditions, où est le gain annoncé ?

Contraintes supplémentaires

Le projet, tel qu'il a été présenté aux agents, présente de nombreuses contraintes au niveau du personnel :

- en terme d'horaires. Les horaires de travail sont les mêmes à Morlaix et à Brest. Le transfert de l'activité à Brest entraînerait des contraintes très lourdes en terme de temps de trajet. Deux solutions ont été envisagées :
 - * le transport collectif (* voir annexe n°1). Outre le temps de trajet en train, il faut additionner le trajet pour se rendre à la gare de Morlaix, et le temps du transport en bus à Brest (un changement obligatoire), alourdissant nettement le temps de trajet. De plus, comme tout un chacun le sait, les horaires des trains ne correspondent pas forcément au trajet envisagé (les trains sont plus nombreux le matin en direction de Morlaix, et inversement le soir). De plus, les collègues mettent en avant les difficultés de stationnement aux abords de la gare de Morlaix.
 - * le transport individuel (la voiture). Là encore, le temps de trajet aggrave les conditions de travail. De plus, le coût engendré par cette solution est important. Ainsi, un collègue a calculé le coût annuel lié à ce trajet sur une année : 8 000 € (source : impots.gouv.fr, pour un véhicule 5 CV sur la base de 100 km par jour). Nul doute que les propositions d'indemnisation que pourrait proposer FT sera largement en-dessous de cet estimatif, surtout sur une durée de plusieurs années. Cette solution augmente aussi le stress des collègues (peur d'être en retard, conditions climatologiques, radars, risque automobile, fatigue etc...). De plus, le covoiturage, prôné par l'entreprise, n'est pas une solution viable à long terme (l'entreprise changeant régulièrement les roues de travail des salariés). Dernier obstacle, et non des moindres, un collègue n'a pas le droit de conduire pour raison de santé...
► L'estimation globale du temps de transport est de 2 heures minimum par jour, voire jusqu'à 3 heures dans certains cas, tous les agents n'habitant pas à proximité du centre de Morlaix.
- en terme de santé. Les contraintes liées au transport et au stress qui en découle risque d'influer négativement sur la santé des collègues.
- en terme de vie familiale. Ce projet risque de désorganiser sérieusement la vie familiale et sociale de nos collègues. Ainsi, plusieurs collègues (les femmes notamment, mais pas seulement), ont dénoncé l'aggravation des conditions de garde des enfants. Un collègue, élu municipal évoque des problèmes pour continuer à exercer son mandat dans des conditions correctes. Un autre a évoqué le cas de sa femme ayant déjà des horaires atypiques (profession de santé). L'entreprise ne propose, à l'heure actuelle, aucune solution.
- en terme financier. Beaucoup de collègues ont contracté des prêts pour leur habitation. Au vu de l'augmentation prévisible des charges, ils affirment ne pas pouvoir boucler leur budget.

Contre-projet

Le bâtiment occupé par le service appartient en propre à France Telecom, et est invendable dans l'état (présence d'un transformateur EDF).

Ce bâtiment peut accueillir une centaine de personnes.

De plus, un certain nombre d'atouts jouent en sa faveur : proximité de la gare (5 mn à pied), parking privé d'une centaine de places.

Le personnel est formé, compétent et volontaire.

La sous-traitance existe à France Telecom, au détriment d'équipes internes.

Le projet annoncé ne se justifie pas économiquement parlant. Le projet se résume à mettre en place une structure hiérarchique forte.

Au vu de ces différents arguments, les collègues de Morlaix demandent à France Telecom, non seulement de ne pas fermer le site de Morlaix, mais bien de le renforcer. Toutes les conditions sont réunies pour que ce site puisse accueillir un plateau bien plus important que celui qui y existe actuellement.

Demandes auprès du CE

Les collègues ont deux demandes à formuler auprès du CE :

- *ils ont la visite régulière (hebdomadaire) de l'assistante sociale de l'entreprise qui propose un accompagnement individuel des collègues. Ils reçoivent aussi la visite du médecin du travail, Mme Coatmeur le 18. Au vu des différents arguments énoncés ci-dessus, ils demandent une étude sur le long terme des conséquences de temps de trajet importants sur la santé. Ils évoquent le cas des collègues de Fougères, et demandent à l'assistante sociale de se rapprocher de ses collègues en charge des ex-collègues de Fougères et **d'enquêter sur leurs conditions de vie** et de déterminer l'influence, à long terme, de ces contraintes imposées.*
- *Les collègues demandent au CE **une aide juridique**, afin de connaître exactement leurs droits, tant pour les collègues fonctionnaires que pour les agents contractuels de droit privé.*

Conclusion

Nous avons senti les collègues déterminés, prêts à aller très loin pour défendre leurs conditions de travail actuel. Ils sont sur une logique de radicalisation si l'entreprise ne veut pas les écouter.

Ils ont déjà contacté plusieurs figures politiques locales (maire, conseiller général, député) (cf. annexe 2), voire nationale (rencontre au SPACE avec Michel Barnier, ministre de l'agriculture) et continueront (projet de table ronde en cours). Ils ont conscience d'être dans leur droit, leur résidence étant basée à Morlaix. Ils affirment vouloir trouver une solution collective face à une situation dont ils n'arrivent pas à comprendre la justification réelle. Ils ont aussi la conviction d'être un site menacé parmi d'autres, et ils demandent à toutes les structures existantes tant à France Telecom (CE, syndicats), qu'à l'extérieur (politiques,...) de s'unir afin d'empêcher l'aboutissement d'un projet aussi inutile qu'infondé. »

Guy JOURDEN ajoute que suite à une rencontre entre la Direction de France Télécom et Marilyse LEBRANCHU, la Direction s'est engagée à fournir des chiffres.

La Présidente s'inscrit en faux par rapport à cette affirmation.

Elle prend acte des travaux réalisés par les commissions. La Direction répondra par écrit aux questions posées dans les rapports même si ces dernières ont déjà été posées lors de la présentation du dossier. Ces réponses seront jointes aux documents remis avant le prochain

CE. La Présidente rappelle que l'argument qui justifie les projets sur Saumur et Morlaix est le fait de parvenir à avoir des pôles d'activités d'une taille suffisante sur Angers et Brest.

Point 11 - Poursuite du processus d'information-consultation du CE sur le regroupement de l'activité Service Client Recouvrement de l'AVSCOA et conséquence pour le site de Saint-Malo : restitution des travaux des commissions et demande d'avis au CE

Fabrice JOLYS fait lecture du rapport de la Commission Emplois et Métiers.

« Les raisons invoquées par FT pour justifier la fermeture du service SCR prévention de St Malo

La décroissance de l'activité

Dans les documents fournis au CE du 24 Mai 2007, aucun élément chiffré ne justifie et ne démontre une baisse de trafic sur cette activité. Pour se faire une réelle opinion sur cet argument, les élus ont besoin de tableaux et d'histogrammes nous montrant l'évolution du trafic sur, au moins, les 3 dernières années. Ces tableaux devront nous prouver l'évolution du nombre d'appels servis (recouvrement 1014-1016) ainsi que celle des autres activités (traitement des courriers, des demandes de prélèvement, des dossiers frégate, de prévention).

Lors de notre visite sur le site de St Malo, les agents nous ont appris qu'on allait désormais demander aux agents du SCR de traiter la partie recouvrement Orange internet. La commission souhaite en savoir plus sur l'évolution de ce métier. Si la baisse de l'activité sur le site est justifiée par un nombre moins important de clients sur le fixe, le marché de l'internet et de la VOIP est quand à lui en plein essor. L'activité recouvrement Orange internet le sera donc également. Il est important de préciser que les agents que nous avons rencontrés sont tout à fait favorables et disponibles pour faire ce travail.

Soutien, management et taille critique

Il y a actuellement 22 salariés sur le site de St Malo. Le nombre d'agent nécessaire sur un plateau pour justifier la présence d'un soutien est de 30 (document réponses aux questions de la com. emploi métier). Depuis des années, les différentes restructurations ont amené bon nombre de salariés résidant à St Malo à partir sur la plaque de Rennes. Même en interne, il serait facile pour FT de recruter sur St Malo d'autant plus que des surfaces sont disponibles sur le site. Le traitement du recouvrement Orange internet, en plus de l'activité actuelle, permet, nous semble t-il d'envisager un plateau avec au moins 30 agents et un soutien à St Malo.

Le management de site distant par le responsable de département serait devenu difficile à France Télécom ! L'activité des télé conseillers est depuis longtemps suivie à distance et des moyens de communication sont, nous paraît t-il, disponibles pour joindre les services. France Télécom préférerait donc mettre sur la route tous les jours plus de 20 personnes plutôt que de demander au responsable de département de faire le déplacement 1 ou 2 fois par mois. Un ou plusieurs RE restent sur site pour organiser l'activité et sont en contact étroit avec leur hiérarchie. Dans le passé, le site de St Malo a toujours démontré sa capacité à évoluer et obtenir un haut niveau de performance, le personnel ne comprend pas pourquoi cela poserait problème aujourd'hui.

Sur l'immobilier, dans le document fournis au CE du 24 Mai, il était indiqué que seule l'AVSC resterait sur le site de St Malo. Cela ne semble plus le cas aujourd'hui. La commission demande donc des éclaircissements sur cette question. De plus, lors du CE du 30 Mai, Mr Delière indiquait que « l'impact immobilier est très faible » à raison de 25KE /an ; ce n'est donc, pas comme indiqué dans le document remis au CE du 24 mai, un élément qui justifie la fermeture.

Les conséquences de ce projet de fermeture.

L'impact social

Lors de notre visite sur le site de St Malo, les salariés nous ont exprimé de fortes inquiétudes sur les conséquences d'une éventuelle fermeture. L'impact financier est extrêmement préoccupant. La consommation en essence, l'amortissement d'un nouveau véhicule, le coût d'entretien de la voiture générerait une somme de près de 400 euros par mois, soit une perte de pouvoir d'achat extrêmement importante. De nombreux collègues se demandent comment ils feront pour « joindre les deux bouts » ou payer les études de leurs enfants, sans vouloir tomber dans le drame social, ce sont des faits et l'entreprise doit en tenir compte. Sur cette question les propos de Mr Delière lors de son passage sur le site et conseillant aux collègues de vendre leurs maisons et d'inscrire leurs enfants à l'école sur Rennes ont été perçus comme une véritable provocation. Les agents qui ont leurs conjoints sur St Malo ne peuvent et ne veulent pas déménager. Beaucoup de collègues malouin(e)s, il est bon de le rappeler, ont vécu des séjours professionnels de longue durée en Ile de France au début de leur carrière, avant de bâtir des projets dans le pays malouin.

Incidence sur le temps de trajet

Le temps de trajet aller retour Rennes-St Malo varie de 2 à 3 heures par jour en fonction de la saison et des conditions de circulation. C'est plus de 10 heures de trajet hebdomadaire qui seront demandées à nos collègues. Cela aura une incidence extrêmement importante sur la vie familiale des agents. Moins de loisirs, moins de temps avec l'entourage, des problèmes de garde d'enfant pour les femmes seules, plus de temps pour leur faire faire les devoirs, plus la possibilité de s'occuper de parents malades Toutes ces préoccupations ont été exprimées lors de notre passage à St Malo. Ce projet aura, en plus de mettre des familles dans des situations financières difficiles, des répercussions très lourdes sur la vie sociale de nos collègues. La solution des transports en commun (train ou bus) paraît peu conciliable avec les contraintes horaires des services prenant, et ne permettent pas un gain de temps. De plus, en mettant nos collègues sur la route, France Télécom les expose aux accidents de voiture, nous tenons à rappeler que l'entreprise est responsable de la sécurité de ses employés. N'oublions pas, d'autre part, que la période estivale est riche en encombrements de trajet sur l'axe Rennes-St Malo.

Cas particulier

Sans rentrer dans les détails, le traitement des cas particuliers nous semble singulier. Des collègues, tout à fait capables de remplir leur tâche aujourd'hui, ayant des difficultés à se déplacer, se voient proposer une mise en invalidité sous prétexte d'être « intransportable ». Les conséquences de telles mesures avec une baisse de revenu très importante aurait également des conséquences dramatiques pour ces collègues.

Impact écologique.

France Télécom se revendique comme une entreprise citoyenne soucieuse de protéger l'environnement. Les solutions en termes de communications permettent, nous dit-on, de réduire les distances et de travailler par le biais de téléconférences pour les réunions ou les formations, ou mettre en place des solutions du type « télétravail ». En imposant aux salariés de faire plus de 150 KM par jour France Télécom est directement responsable de l'aggravation de dégagement de CO2 alors qu'elle fournit à ses clients les solutions pour maintenir des sites distants.

Conclusions de la commission

Aucun élément fournis dans le dossier ne démontre avec pertinence l'intérêt pour l'entreprise de fermer le site de St Malo. Pas de données pour nous montrer l'évolution de l'activité, les autres raisons invoquées comme le manque de soutien ou les difficultés de management ne semblent que des prétextes pour justifier cette fermeture. De plus si les agents du SCR sont amenés à traiter les flux Orange internet, ils nous semblent que ce métier devrait plutôt connaître une croissance dans un futur proche.

La commission souhaite en savoir plus sur l'évolution du métier et l'impact sur l'emploi dans les SCR.

Au contraire les conséquences sur le personnel en termes financiers, sur leurs vies familiales, justifient à elles seules le maintien du site de St Malo. Les résultats financiers du premier semestre démontrent que l'entreprise se porte bien et aucun élément économique ne vient justifier ce projet.

Les salariés de St Malo qui ont déjà changé deux fois de métier en deux ans, sont ouverts à toutes propositions pour le maintien du site, même un changement d'activité (il nous semble par ailleurs tout de même possible de maintenir un SCR sur St Malo). Ces collègues ont fait preuve depuis des années de leur efficacité et de leur capacité à maintenir un haut niveau de qualité : France Télécom doit aujourd'hui en tenir compte !

Rien n'interdit au contraire de développer la présence de FT sur le site (100 à 200 mètres carrés supplémentaires sont disponibles) et d'y implanter des activités nouvelles. St Malo était siège d'unité opérationnelle (Agence Résidentielle) il y a peu de temps.

La fermeture de ce site ne ferait que des perdants, en premier lieu les collègues évidemment pour toutes les raisons évoquées précédemment. Mais aussi l'entreprise, car outre la perte de compétences liées à la fermeture, ce sont des collègues stressés et démotivés qui rejoindraient les différents services rennais. »

Daniel GATE informe que la Commission Economie et Marché n'a pas eu le temps de travailler sur ce sujet.

La Présidente souhaite répondre comme précédemment à la lecture du rapport de la Commission Emplois et Métiers, à ceci près que des questions écrites ont déjà été posées auxquelles la Direction a répondu par écrit : bon nombre d'entre elles sont d'ailleurs reprises dans ce rapport.

La Présidente précise par ailleurs qu'en ce qui concerne le site de Morlaix, Il convenait de parler de Denis GILLE et non de Régis DELIERE.

Fabrice JOLYS fait remarquer que la Commission s'est basée sur les réponses aux questions pour rédiger son rapport. Or, il manquait l'histogramme et l'évolution des flux. La question importante est bien de savoir comment le SCR traitera le recouvrement d'Orange Internet.

La Présidente répond que la Direction apportera des éléments complémentaires sur cette question.

Gérard DEBEAULIEU aimerait savoir si l'entreprise envisage de demander l'avis du CHS de l'agence sur ce dossier.

Mario PETRICOLA revient sur la position de principe suivante : il s'agit d'une fermeture de site avec des déploiements sur différents postes, ce qui n'entre pas dans le champ de compétences du CHSCT.

Gérard DEBEAULIEU n'est pas de cet avis car certaines personnes ne sont pas « transportables ». Selon lui, ceci relève obligatoirement de la compétence du CHSCT. Il réitère donc sa demande de consultation du CHSCT de l'AVSCOA sur ce dossier.

Mario PETRICOLA précise que la consultation du CHSCT vaudra spécifiquement pour les personnes handicapées qui resteront sur place dans le périmètre de l'AVS et qui changeront de travail.

Dominique LESEIGNEUR souligne le fait que, bien que ce point ne soit encore qu'en information-consultation, la DRH de Saint-Malo ne reste pas inactive. Il en veut pour preuve ses visites fréquentes et assez mal perçues par les salariés de Saint-Malo pour les convaincre de participer à des entretiens individuels en vue d'une reconversion. La réponse de la Direction est connue : il s'agit de ne pas empêcher la DRH de faire son travail et il faut déconnecter cela de l'avis rendu par le CE.

Dominique LESEIGNEUR rappelle que malgré les engagements pris par la Direction sur ce sujet, en juillet et août, la poursuite de ces visites intempestives de la DRH de l'AVS à Saint-Malo a provoqué l'exaspération des salariés. Dans ce cadre, il semblerait que mardi prochain, une journée entière soit consacrée par l'Espace Développement sur le site de Saint-Malo à une session d'activités qui devrait se traduire pour une interruption du travail des salariés pour leur permettre d'assister à des présentations. Dominique LESEIGNEUR tient à attirer l'attention de la Direction sur le fait que personne n'est dupe et qu'il n'est pas normal d'exercer de telles pressions.

Mario PETRICOLA précise que lorsqu'il a rencontré les délégués syndicaux en juillet, ces derniers étaient d'accord sur le principe de proposer des bilans d'entretiens professionnels avec les salariés. Il ne voit donc pas en quoi la DRH serait incohérente aujourd'hui, nul n'étant contraint d'assister à un entretien. De plus, le fait d'informer les salariés n'équivaut pas à faire pression sur eux.

Guy JOURDEN signale avoir contacté le secrétaire du CHSCT de l'UIB qui a lui-même pris contact avec l'Inspecteur du Travail qui a confirmé qu'il fallait bien consulter le CHSCT sur ces points.

La Présidente lui fait remarquer que ceci n'a rien à voir avec les points actuellement traités.

Guy JOURDEN le pense au contraire, puisqu'il a été question de la réunion du CHSCT de l'AVS.

Pour préciser les propos de Dominique LESEIGNEUR relatifs à la pression exercée sur le personnel, Elisabeth ROUSSEAU ajoute que le 28 septembre, les salariés ont été reçus individuellement par le chef du département pour exprimer ce qu'ils souhaitaient faire par la suite. De même, au mois d'août, le service d'Elisabeth ROUSSEAU a eu la visite de Monsieur GILLE qui a indiqué que les négociations d'accompagnement allaient commencer, les fermetures des sites étant considérées comme acquises, alors que l'on se trouvait seulement en période de moratoire.

Selon Dominique LESEIGNEUR, il existe plusieurs manières de faire pression, comme le fait de conseiller aux salariés de déménager et de chercher une nouvelle école pour leurs enfants, comme l'ont relevé les membres de la Commission. Les élus estiment que ces méthodes sont inadmissibles de la part d'un directeur d'établissement opérationnel de la Direction territoriale. Dominique LESEIGNEUR aimerait avoir l'assurance de la Direction sur le fait qu'à l'avenir, de tels propos seront évités devant les salariés.

La Présidente ne connaît pas le contexte de ces propos. Elle note ce point.

Fabrice JOLYS estime que la Direction est aujourd'hui capable de répondre sur l'évolution du service recouvrement.

La Présidente lui fait remarquer que tel n'est pas l'intitulé du point à l'ordre du jour qui porte sur la restitution des travaux des commissions.

Fabrice JOLYS constate que l'intitulé stipule : « poursuite du processus d'information-consultation ».

La Présidente répète qu'il s'agit avant tout de la restitution des travaux des commissions. Une réponse écrite aux questions posées sera adressée aux élus.

Point 12 - Point sur les ASC

- Guichet Culture

Jacques FEREOL indique qu'il a distribué les résolutions accompagnées des fiches techniques mises à jour sur chaque sujet.

Jacques FEREOL fait lecture de la résolution suivante :

« Réunis en Comité d'Etablissement le 3 octobre 2007, les élus du CE France Télécom de la Direction territoriale Ouest décident de proposer un Guichet Culture aux actifs et CFC de son périmètre, ainsi qu'à leurs ayants droit conjoints et enfants de moins de 18 ans et à charge fiscalement au-delà.

Pour y prétendre, le bénéficiaire doit être acteur de l'activité ou spectateur, mais uniquement dans le cadre d'un abonnement à une saison culturelle.

Le salarié fera sa demande en une seule fois et pour une seule activité par ayant droit avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2007. La date de facturation devra être effective entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2007 et la demande exprimée avant le 20 janvier 2008.

La participation du CE sera de 60 % de la dépense engagée, avec un montant maximum de 120 €. Le CE remboursera la part abondée sur présentation d'une facture acquittée sur laquelle figurera un numéro de SIRET ou une attestation de paiement pour les associations loi 1901. Cette prestation entre dans le cadre budgétaire défini en début d'année. »

Jacques FEREOL ajoute que si l'on se rapporte à la fiche technique, on constate qu'il y a un budget de 450 000 € qui couvre environ 4 000 demandes. De plus, il explique que la Commission ASC a souhaité porter l'aide maximale à 120 € car la culture coûte plus cher que le sport.

Daniel GILLARD note que rien n'est prévu pour les retraités à l'heure actuelle.

Jacques FEREOL le confirme.

Christian FOURNIER explique que la Commission ASC attend les résultats des travaux de la Commission retraités sur la partie budgétaire reversée par le CCUES. Cette prestation n'est pas définitivement fermée aux retraités, mais il n'est pas possible de travailler sans ligne budgétaire.

La Présidente s'enquiert du calendrier de réunions de cette commission.

Jacques FEREOL ajoute que la Commission retraités se réunit lundi pour la première fois. Il ajoute que le budget retraités a évolué par rapport à l'an dernier, passant de 5 % à 12 % du budget (10 % pour le CCE et 2 % pour les CE).

Franck BEAUMONT fait lecture d'une intervention au nom de la CFDT sur les résolutions votées aujourd'hui.

« Les élus CFDT voteront pour les résolutions proposées ce jour aux élus du CE DT Ouest. Cependant, nous nous étonnons de la résolution Guichet Sport telle qu'elle est proposée aujourd'hui ; pour nous, il s'agit d'élargir la prestation aux enfants au-delà de 18 ans fiscalement à charge et donc la résolution devait être inscrite dans ce sens : élargissement de la prestation Sport.

De plus, cette résolution semble faire doublon avec la résolution proposée sur les ayants droit.

Sur le prêt études, nous regrettons que faute de réponse définitive de la banque retenue, le dossier ne soit pas bouclé au jour du vote. »

En ce qui concerne le prêt études, Christian FOURNIER précise que la Commission ASC regrette de ne pas avoir rencontré d'autres banques que le CMB. Elle est en attente d'un taux qui serait *a priori* garanti par le CMB pour une année.

Concernant le sport, Jacques FEREOLE indique que la Commission ASC proposait d'élargir cette prestation d'une part aux 19-25 ans, sachant qu'elle est aujourd'hui limitée à 18 ans dans le cadre de l'inscription en ligne et d'autre part à des associations agréées Jeunesse et Sport ou avec numéro de SIRET. En effet, la résolution initiale de mise en place du Guichet Sport n'a jamais été votée en CE. Jacques FEREOLE a donc rédigé une résolution globale reprenant ces différents points.

En ce qui concerne le prêt études, Jacques FEREOLE, Thierry LELIEVRE et Christian FOURNIER ont rencontré le représentant du CMB la semaine dernière. A l'origine, ce dernier avait proposé un taux de 3,4 % + 0,4 % d'assurance. Or, la Commission ASC a souhaité que l'assurance soit incluse dans ce taux, afin de la rendre obligatoire pour les souscripteurs du prêt études. D'autre part, la Commission ASC avait demandé le blocage du taux pendant un an, quitte à choisir une autre banque l'année suivante, par le biais d'un appel d'offres. Enfin, la Commission ASC avait décidé que le CE ne prendrait en charge que 50 % du taux, avec toutefois un maximum de 2,5 %.

Le texte de la résolution relative au prêt études est le suivant :

« Le CE DT Ouest décide de proposer l'accession à un prêt aux études aux ayants droit des salariés de son périmètre ayant entre 16 et 26 ans dans l'année civile du dépôt de la demande, avec la prise en charge de la moitié du montant des intérêts par le CE jusqu'à un plafond de 2,5 %, assurance comprise et obligatoire et pour un montant de prêt allant de 3 000 € à 20 000 € comprenant éventuellement le coût du loyer.

L'ayant droit devra fournir des justificatifs de ses dépenses scolaires et de loyer s'il y a lieu.

Suivant son choix, le remboursement pourra être immédiat ou différé.

Le parent ouvrant droit sera caution.

Le CE paiera sa part des intérêts en une seule fois lors du déblocage de la somme empruntée. »

Jacques FEREOLE précise que le prêt est fait à l'étudiant et que le paiement de la part d'intérêt par le CE sera fait en une fois plutôt que mensuellement, étant donné la courte durée d'existence des élus du CE, sachant qu'en cas de remboursement anticipé de la somme empruntée, la banque remboursera le trop-perçu au CE.

En ce qui concerne la séparation Guichet Sport/Guichet Culture, Joël BARBU attire l'attention sur le fait que certaines activités peuvent entrer dans les deux catégories (pêche et danse par exemple), d'où la nécessité de bien paramétrer les différents domaines dès le début, le reversement variant d'une activité à l'autre.

Jacques FEREOL répond qu'en réunion préparatoire, Thierry LELIEVRE a suggéré de définir des restrictions. Les prestations ne seront pas mises en ligne tant que ceci n'aura pas été réalisé.

Joël BARBU demande si le contrat avec le CMB pourra être finalisé très rapidement.

Jacques FEREOL précise que le CMB a fait savoir que ceci pourrait être en ligne entre le 10 et le 15 octobre. La signature de la convention pourra alors intervenir. Jacques FEREOL ajoute que la Commission ASC s'est efforcée de se rapprocher au maximum de l'offre générale du CMB et il y aura donc possibilité d'effectuer des simulations en ligne.

Daniel GILLARD ne voit pas ce que l'appartenance d'une prestation à la catégorie sport plutôt qu'à la catégorie culture change pour le salarié.

Jacques FEREOL rappelle que depuis le début, la CFDT a fait part de son souhait d'avoir un guichet unique. Il conviendra d'en reparler d'ici la fin de l'année car cela pourrait bien solutionner bon nombre de problèmes.

Thierry LELIEVRE insiste sur le fait que chaque prestation doit être clairement définie, et ce dans un souci de clarté pour les salariés, le CE et les salariés du CE. En effet, si les exclusions ne sont pas clairement définies, cela générera un taux important de réclamations. Enfin, sur les Guichets Sport et Culture, Thierry LELIEVRE souhaiterait voir préciser que l'extension des prestations aux ayants droit 18-25 ans fiscalement à charge est temporaire. En effet, cette extension, possible actuellement, sera maintenue dans la limite du budget disponible.

Jacques FEREOL propose alors de préciser, dans le libellé, que cette prestation concerne « *les conjoints et enfants jusqu'à 18 ans et temporairement pour les enfants à charge fiscalement au-delà.* »

Joël BARBU rejoint Thierry LELIEVRE sur la nécessité de bien cadrer les choses dès le début.

Jacques FEREOL acquiesce et ajoute que la Commission ASC se réunit demain toute la journée pour travailler sur ce point. Il confirme la lourdeur du traitement des réclamations.

Christian FOURNIER informe que suite à une [conversation](#) téléphonique avec l'interlocuteur du CE au CMB, le taux du prêt études est fixé à 3,90 % ; il est garanti jusqu'au 30 juin 2008.

Jacques FEREOL en déduit que si l'on y ajoute l'assurance, cela reviendra donc à 4,30 %, soit 2,15 % pour le CE et 2,15 % pour le salarié.

La Présidente propose de passer au vote de la résolution relative au Guichet Culture.

Christian FOURNIER propose de voter en premier lieu la résolution relative aux ayants droit et ouvrants droit.

- **Définition des ayants droit et des ouvrants droit**

Jacques FEREOL rappelle que l'indication « *et fiscalement à charge au-delà* » avait été retirée de la résolution sur les ayants droit et ouvrants droit, le Guichet Sport s'arrêtant à 18 ans. Cette règle est générale à toutes les prestations, chacune d'entre elles pouvant toutefois y prévoir des limites particulières. Cette indication est donc réintroduite dans les textes des résolutions.

Jacques FEREOLE ajoute que la Commission ASC a souhaité ajouter « Vous pouvez bénéficier des prestations du CE dès votre jour d'entrée en fonction et devez être présent dans l'entreprise **pendant la durée de la prestation** » à l'indication « Salariés FT SA en CDD ».

La résolution relative aux ayants droit et ouvrants droit est donc la suivante :

« Réunis en Comité d'Etablissement le 3 octobre 2007, les élus du CE France Télécom de la Direction Territoriale Ouest décident de mettre en application les règles suivantes pour la transparence et la bonne compréhension.

Conditions d'attribution des prestations du CE DT Ouest

Tous les salariés France Télécom du périmètre du CE FT DT OUEST peuvent prétendre à une prestation du CE FT DT OUEST quels que soient leurs statuts.

Néanmoins le CE DT OUEST recommande de remplir la fiche d'inscription nécessaire à alimenter son fichier (déclaré à la CNIL) afin qu'aucun salarié ne soit oublié dans la communication faite sur les activités sociales et culturelles.

Ouvrant droit : Les salariés France Télécom en activité ou en Congé de Fin de Carrière(CFC) du périmètre du CE FT DT OUEST, ainsi que les retraités France Télécom sous conditions particulières d'attributions et résidant dans le périmètre géographique du CE FT DT OUEST comme défini dans l'accord de gestion du 30 janvier 2006 entre le CCE et les CE signataires.

Ayant droit : Enfants naturels, reconnus ou adoptés jusqu'à 18 ans et fiscalement à charge au-delà, conjoint(e), pacs, concubin ou partenaire (sur production de pièces justificatives). Salarié FT SA Fonctionnaires et CDI Vous avez accès à l'ensemble des prestations sociales du CE DT OUEST, proposées par le CE DT OUEST, quelle que soit votre ancienneté.

Apprenti :

Vous pouvez bénéficier des prestations du CE FT DT OUEST à compter du premier jour de votre contrat d'apprentissage.

Salarié FT SA en CDD

Vous pouvez bénéficier des prestations du CE dès votre jour d'entrée en fonction et devez être présent dans l'entreprise pendant la durée de la prestation. Chaque prestation est définie par des conditions d'attributions et d'accès spécifiques.

Salarié FT en CFC

Vous êtes considéré en position d'activité et disposez donc des mêmes droits que les salariés fonctionnaires et CDI quant à l'accès aux prestations sociales.

Retraité de FT SA

Vous pouvez accéder aux offres du CE, chaque prestation étant définie par des conditions d'attributions et d'accès spécifiques.

Salarié de FT SA mais pas en activité (congé parental, congé individuel de formation non rémunéré, congé sans solde, disponibilité, exclusion de fonction, mise à pied). Vous pouvez accéder aux offres du CE, chaque prestation étant définie par des conditions d'attributions et d'accès spécifiques.

Veuf(ve) d'un(e ex) salarié(e) de FTSA

Vous conservez l'accès aux offres du CE, chaque prestation étant définie par des conditions d'attributions et d'accès spécifiques, jusqu'au 31 décembre de l'année du décès de votre conjoint salarié de FTSA.

Enfant d'un veuf(ve) d'un(e) salarié(e) de FTSA

Il conserve l'accès aux prestations du CE qui leur sont spécialement destinées sous les règles définies dans le paragraphe ayant droit.

Règles d'attribution :

Priorités spécifiques aux séjours et voyages :

1) agents actifs jamais partis (si plus d'inscrits que de places prévues, tirage au sort à la date de clôture des inscriptions) ;

2) agents actifs jamais partis accompagnés de tiers (ceux-ci sans abondements), puis retraités (mais non prioritaires et sans abondement du CE) ;

3) agents actifs déjà partis (normalement non prioritaires pendant 3 ans), mais seulement pour éviter d'éventuelles pénalités si places prévues non pourvues. »

La résolution relative aux ayants droit et ouvrants droit est adoptée à l'unanimité.

La résolution relative au Guichet Culture est adoptée à l'unanimité.

- Guichet Sport

Jacques FEREOL fait lecture de la résolution suivante : « Réunis en Comité d'Etablissement le 3 octobre 2007, les élus du CE France Télécom de la Direction territoriale Ouest décident de proposer un Guichet Sport aux actifs et CFC de son périmètre, ainsi qu'à leurs ayants droit conjoints et enfants jusqu'à 18 ans et à charge fiscalement au-delà, ainsi qu'aux retraités et à leurs ayants droit conjoints et enfants jusqu'à 18 ans.

Le salarié ou le retraité fera sa demande en une seule fois et pour une seule activité par ayant droit.

La date de facturation devra être effective entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2007 et la demande exprimée avant le 20 janvier 2008.

La participation du CE sera de 60 % de la dépense engagée, avec un montant maximum de 90 €.

Le CE remboursera la part abondée sur présentation d'une facture acquittée sur laquelle figurera le numéro d'agrément Jeunesse et Sports ou un numéro de SIRET ou une attestation de paiement pour les associations loi 1901. »

Jacques FEREOL ajoute que les activités piscine, yoga, sports d'entretien - non obligatoirement agréées Jeunesse et Sports - entreront dans ce cadre. En effet, 30 % des demandes sont hors agrément.

Christian FOURNIER indique que lorsque ces prestations étaient gérées par les ASPTT, ces

Bureau.scf dernières avaient mis en place une prise en charge pour les activités non agréées Jeunesse et Sports. Cela permet de limiter les réclamations et de couvrir une palette plus large d'activités sportives.

Thierry LELIEVRE demande si les exclusions ont été prévues clairement par la Commission ASC.

Jacques FEREOL répond par l'affirmative. De plus, même si une activité est présentée par l'ASPTT comme entrant dans le cadre du Guichet Sport (sophrologie), la Commission ASC devra se prononcer clairement pour éviter toute dérive.

La résolution relative au Guichet Sport est adoptée à l'unanimité (17 votants).

- **Prêts Etudes**

Jacques FEREOL rappelle que le taux proposé par le CMB est de 3,90 %, bloqué jusqu'au 30 juin 2008 ; la participation sera donc de 2,15 % pour le salarié et de 2,15 % pour le CE.

Chantal ROCHOUX s'interroge sur l'âge des personnes concernées par les études.

Jacques FEREOL répond que l'âge va de 16 à 26 ans dans l'année civile du dépôt de la demande. Il se propose d'ajouter cette précision dans la résolution.

La résolution relative au Prêt Etudes (lue précédemment) est adoptée à l'unanimité.

Billetterie

Jacques FEREOL informe que la billetterie locale sera mise en place demain, quelques détails restant à régler avec les COS ; la convention est revenue signée et leur proposition a été remise sous format Excel. Il conviendra de vérifier si leurs propositions font doublons avec celles du CCE.

Jacques FEREOL explique que sur le site « mon CE », un bandeau bleu permet d'accéder aux offres du CCE. Le lien « billetterie » permet d'accéder à un petit phare, puis à une colonne « service », où il est possible d'indiquer le nom de la commune souhaitée dans la fenêtre « recherche rapide ». Toutes les propositions du CCE apparaissent alors à l'écran. Ce mode opératoire sera expliqué aux salariés.

Jacques FEREOL ajoute que près de 80 000 demandes sont parvenues sur les 72 000 prévues. Il espère que la billetterie pourra être mise en ligne la semaine prochaine.

- **Rencontre avec les Associations**

Afin de contractualiser les relations avec les associations des Pays de la Loire, Jacques FEREOL attend que chaque syndicat désigne deux personnes pour participer à cette rencontre qui aura lieu en une seule fois. La Commission ASC s'appuiera sur le texte utilisé pour la DR Bretagne, qui semblait faire consensus. Il a été décidé de payer la subvention pour les associations ligériennes jusqu'à la date de cette rencontre, qui doit intervenir fin octobre/début novembre dernier délai.

La Présidente demande à chaque syndicat de faire parvenir l'information à Bernard ELIOT avant vendredi prochain.

Jacques FEREOL évoque la possibilité d'une rencontre des membres du CE et de la Commission ASC pour définir une fois pour toutes les prestations présentées en 2008 : la date du 28 novembre, veille de la séance plénière du CE de novembre, a été retenue. Il précise qu'un séminaire réunissant les CE et le CCE se tient les 21 et 22 novembre, auquel participeront Bernard ELIOT et Thierry LELIEVRE en tant que Secrétaire et Trésorier du CE et Jacques FEREOL en tant que Président de la Commission ASC. Cela permettra de voir quelles prestations sont proposées par le CCE.

Jacques FEREOL demande à la Présidente de bien vouloir accorder cette journée du 28 novembre aux élus.

La Présidente répond favorablement à cette demande.

Point 13 - Accord de gestion ASC 2008 entre le CCUES et le CE : délibération du CE

Jacques FEREOLE rappelle que cet accord de gestion (joint en annexe du présent procès-verbal) a été voté au niveau du CCUES ; il s'agit d'un avenant au précédent. Le CCUES attend désormais que les CE se prononcent à leur tour. Jacques FEREOLE attire l'attention sur le fait qu'à défaut de signature de cet accord, le CE ne pourra pas faire bénéficier ses salariés des prestations sociales du CCUES.

Bernard ELIOT tient à préciser que cet accord a d'abord été négocié par toutes les organisations syndicales. Il propose aux élus de lui donner mandat pour signer cet accord de gestion qui prendra effet au 1^{er} janvier 2008. Il ajoute que cet accord porte sur la mutualisation d'activités et qu'il n'y aura pas d'exclusivité du CCE par rapport au CE en matière de propositions de prestations.

Thierry LELIEVRE précise que figurent, dans l'annexe 2, deux prestations qui relèveront du CE à partir du 1^{er} janvier 2008 et qui étaient jusque-là assurées par France Télécom : il s'agit de la participation aux frais de séjour en CLSH et de l'allocation de scolarité. Le CE doit prendre des précautions et anticiper en conséquence.

Bertrand CUVELIER ajoute que jusqu'à présent, l'allocation de scolarité était en gestion déléguée par France Télécom. Elle ne pourra pas être reconduite à l'identique, les CE étant soumis à cotisation auprès de l'URSSAF. Certains CE proposent à la place des Chèques Lire ou Culture qui ne sont pas soumis à cotisations. Bertrand CUVELIER n'est pas convaincu du fait que le personnel soit satisfait de cette solution de rechange.

Jacques FEREOLE pense que le sondage Enfance sera utile à cet égard, pour peu qu'il soit rendu lisible par tous.

La Présidente propose de passer au vote de la délibération du CE sur l'accord de gestion entre le CE et le CCUES.

L'accord de gestion tel que joint en annexe du présent procès-verbal est adopté à l'unanimité.

La Présidente conclut que Daniel GATE a la charge de communiquer toutes ces bonnes nouvelles aux salariés.

La séance est levée à 18 heures 03.

Le Secrétaire

Bernard ELIOT