



**Réunion Extraordinaire du CE  
France Telecom DT Ouest  
Du 7 juin 2007  
(Suite et fin du CE du 24 mai 2007)**

**Etaient présents :**

**Pour la Direction :**

Catherine JACOLOT, Directrice Territoriale, Présidente du CE  
Mario PETRICOLA (DRH)  
Sylvie LE NIR (Responsable Dialogue Social)  
Philippe MAURICE (Directeur de la Transformation)

**Pour les représentants du personnel:**

***Membres titulaires :***

Bernard ELIOT, Secrétaire (CGT)  
Jean Bernard PIGNON (CGT)  
Martine GUENEUGUES (CGT)  
Claudine CHEFSON (CGT)  
Daniel GILLARD (CGT)  
Christian CORNUAILLE (CGT) en remplacement de Jacques FEREOLE (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)  
Catherine FREHEL (CFDT)  
Joël BARBU (CFDT) en remplacement de Jean Marc CHIRON (CFDT)

***Membres suppléants :***

Chantal CUISNIER (CGT)  
Fabrice JOLYS (CGT)  
Nadine PLESSE (CGT)  
Alain CHAZAL (CGT)  
Anne KERSALE (SUD)  
Jean Luc PIOGER (SUD)  
Jean Luc BLANCHARD (SUD)

***Représentants syndicaux:***

Madame PELLETER (SUD) en remplacement de François PRENEAU (SUD)  
Nathalie LE HIR (CFDT)  
Jean-Michel MARTIN (FO)  
Arnaud CHANCERELLE (CGC) en remplacement de Bernard CHAPALAIN (CGC)

Le Comité d'Etablissement a tenu une réunion extraordinaire le 07 juin 2007 de 10 heures 12 à 18 heures 10 dans les bâtiments du siège de la Direction Territoriale Ouest.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Fermeture des boutiques : avis du CE suite à l'expertise libre demandée par le CE
- 2) Point ASC (**reporté**)
- 3) Projet PSDI de Nantes : demande d'avis du CE
- 4) Information-consultation sur le bilan du plan de formation 2006 : périmètres Bretagne et Pays de la Loire
- 5) Information sur le rapport trimestriel « marché/activités » (T1 2007) (**reporté**)
- 6) Validation du règlement intérieur du CE de la DTO (**reporté**)

\*\*\*\*\*

Bernard ELIOT indique que, pour la délégation CGT, les élus titulaires présents sont : Mmes CHEFSON et GUENEUGUES, MM. ELIOT, GILLARD, PIGNON et GATE ; M. FEREOLE, excusé, est remplacé par M. CORNUAILLE. Pour les élus CGT suppléants, Mmes CUISNIER et PLESSE ainsi que MM. JOLYS et CHAZAL sont présents ; Mmes FOUCHE et ROUSSEAU sont excusées. M. JOURDEN, représentant syndical CGT, est excusé et ne sera pas remplacé.

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

Pour la délégation CFDT, les élus titulaires présents sont Mmes FREHEL, SAUPIN et ROCHOUX et M. LE MEHAUTE ; M. CHIRON, excusé, est remplacé par M. BARBU. Pour les élus CFDT suppléants, Mme VIVIER et MM. BEAUMONT, BESNARD et MARTIN sont excusés. Mme LE HIR, représentante syndicale CFDT, est présente.

M. GOUEDARD, représentant syndical de l'UNSA, est absent. M. MARTIN, représentant syndical FO, est présent. M. CHANCERELLE, représentant syndical CGC, est présent en remplacement de M. CHAPALAIN ; M. GRIMAULT, représentant syndical CFTC, est absent.

La Présidente propose d'aborder l'ordre du jour en commençant par la synthèse de l'expertise libre réalisée par Monsieur Jacques BREITENSTEIN, du Cabinet APEX, à la demande du CE. La lecture de cette synthèse donnera lieu ensuite à un échange de questions/réponses.

La Présidente rappelle que le rapport de l'expert a été remis aux élus. Cette expertise a été réalisée dans un délai très court, la Direction ayant affiché la volonté de travailler en fournissant des informations rapidement. Jacques BREITENSTEIN a lui-même rédigé son rapport dans un bref délai, ce dont la Présidente le remercie.

### **Point 1 — Fermeture des boutiques : avis du CE suite à l'expertise libre demandée par le CE**

*En présence de Jacques BREITENSTEIN, expert du Cabinet APEX, de Yann GUELLAFF et Patrick LE FOLL.*

Jacques BREITENSTEIN propose de passer en revue les différents éléments présents dans ce rapport, avant d'en lire les conclusions qui serviront de support aux échanges qui interviendront ensuite.

Le rapport comporte deux parties :

- la présentation faite au CCE sur le projet boutiques France. Il était important d'y faire allusion dans la mesure où, d'une part, elle contient des éléments relatifs à la politique de vente et de distribution de France Télécom et d'autre part, elle renferme un point clé qui consiste à définir qui peut décider de l'ouverture/fermeture/relocalisation des boutiques
- le projet de fermetures des quatre boutiques, 2 pour l'AD Bretagne et 2 pour l'AD Pays de la Loire.

#### Présentation faite au CCE

Il est procédé au rappel des éléments de marché communiqués par l'entreprise et expliquant notamment le poids du réseau de distribution de France Télécom, des réseaux propriétaires et proposant une comparaison avec le réseau de distribution de SFR.

Au-delà du marché Mobile, des éléments portent sur des prises de position dans le cadre de la convergence (montée de SFR dans le capital de Neuf Télécom, lancement prévu d'une Box ADSL par SFR fin 2006).

Jacques BREITENSTEIN insiste sur le fait que dans cette présentation, il ressort que SFR est à la fois présenté comme le principal concurrent et comme un modèle de distribution.

Une comparaison porte sur l'augmentation plus forte des boutiques SFR relativement à France Télécom. Par ailleurs, il est question de l'ambition de SFR de passer de 750 à 900 boutiques fin 2007 et de la mise en place de nouveaux concepts de boutiques. Enfin, l'importance de la distribution tierce dans le développement de SFR (graphique page 9) est également soulignée.

Tout ceci laisse à penser que SFR est la source d'inspiration du projet France boutiques de France Télécom et ce, sur deux points que sont le développement de nouvelles boutiques et la volonté de mettre en œuvre une stratégie de distribution tierce (Mobistores).

Jacques BREITENSTEIN aborde à présent le schéma directeur de la politique boutiques qui s'articule autour de deux axes :

- 1) considérer qu'il est important de créer des boutiques FT sur des zones de chalandises importantes avec des flux marchands suffisamment forts ; la présentation s'appuie sur une étude de la société Codata, qui a classé les différents sites commerciaux sur le territoire national au moyen de notations, la volonté étant de développer des boutiques France Télécom sur des zones ayant un Codata supérieur ou égal à 3, ce qui représente 35 % des zones commerciales existant sur le territoire national.
- 2) Mettre en valeur les offres convergentes grâce à une surface commerciale attrayante, rééquilibrer les offres mobiles avec d'autres produits, faciliter la gestion de la relation client, le tout en privilégiant les surfaces commerciales au minimum égales à 85 m<sup>2</sup>.

Par défaut, ceci définit la place que devra prendre la distribution tierce : les sites commerciaux dont le Codata sera inférieur ou égal à 2 et dont la surface commerciale sera d'au minimum 85 m<sup>2</sup> seront destinés à accueillir des boutiques Mobistores.

Dans un document adressé au CCE, un graphique présente une vision du parc actuel des boutiques et un autre une description de la structure cible du projet boutiques (page 12).

L'axe vertical de ce graphique fait apparaître les agences France Télécom ayant une surface inférieure à 85 m<sup>2</sup>, celles qui ont une surface comprise entre 85 et 120 m<sup>2</sup> et celles dont la surface est supérieure à 120 m<sup>2</sup> ; à chaque couleur correspondent des notes Codata : 0 – 2 ; 3 – 4 et 5 et 6.

A première vue, ces deux graphiques sont très différents et il ressort donc que la situation actuelle est très éloignée de la structure cible.

D'autre part, si l'on additionne toutes les boutiques ayant une surface inférieure à 85 m<sup>2</sup>, celles qui ont une surface comprise entre 85 et 120 m<sup>2</sup> et celles dont la surface est supérieure à 120 m<sup>2</sup>, pour la situation actuelle et pour la situation cible, on constate qu'il y a un écart très important relativement aux surfaces commerciales : en effet, dans la répartition nationale actuelle, pratiquement les deux tiers des boutiques ont des surfaces commerciales inférieures à 85 m<sup>2</sup>. Or, la structure cible prévoit d'avoir 53 % des surfaces commerciales comprises entre 85 et 120 m<sup>2</sup> et près d'un quart d'entre elles inférieures à 85 m<sup>2</sup>. L'écart entre la situation actuelle et la cible projetée est donc très important.

Jacques BREITENSTEIN présente un autre graphique illustrant la situation par rapport aux notes Codata : là aussi, en ce qui concerne la surface commerciale, on note un écart important entre la situation actuelle et la cible.

A la question de savoir quels critères détermineraient le passage entre la situation actuelle et la situation cible, le directeur de la distribution et des ventes a apporté les éléments de réponse suivants : il y a peu d'autres critères que les critères économiques ; tous les investissements sont effectués dans le souci d'un retour sur investissement et c'est la raison pour laquelle les ouvertures/relocalisations/mises au concept sont privilégiées sur des poches de chalandise sur lesquelles il est possible d'obtenir un meilleur retour sur investissement. Selon Jacques BREITENSTEIN, ceci prouve bien que la ligne de conduite qui permettra le passage vers la situation cible s'inscrit dans une logique de retour sur investissement.

Or, les investissements relatifs aux boutiques consistent en des immobilisations corporelles nécessaires pour leur aménagement et des investissements relatifs au droit au bail, sachant que ces derniers seront plus importants sur une zone à plus fort flux marchand.

Pages 15 et 16, un schéma illustrant le calcul du retour sur investissement montre qu'il faut tenir compte des investissements nécessaires, de l'élévation des charges locatives en cas de passage à une surface plus importante et à une zone à Codata élevé. Il convient donc de réaliser des projections de croissance de chiffre d'affaires qui permettent d'assurer un retour sur investissement. A cet égard, un retour sur investissement est possible dans 3 ans dans certains cas et pas avant 9 ans dans d'autres cas.

Lors du calcul, il importe de savoir si le retour sur investissement est suffisamment rapide et si tel n'est pas le cas, l'hypothèse de l'investissement n'est pas retenue : par défaut, il reste donc l'hypothèse de la fermeture.

En cas d'écart important entre la structure actuelle des boutiques France Télécom, en termes de surface commerciale, et la structure cible, 40 % des boutiques devraient être relocalisées pour passer à la structure cible.

Deux séries de questions sont alors posées :

- premièrement, combien de boutiques pourront résister à un test de retour sur investissement dans des délais acceptables et acceptés par France Télécom ?
- Deuxièmement, qui procédera aux estimations de retour sur investissements ?

Jacques BREITENSTEIN attire l'attention sur le fait que la présentation faite au CCE n'apporte pas de réponse à la première série de questions. En revanche, des réponses très claires et sans ambiguïté sont apportées par le directeur des ventes et de la distribution aux questions relatives aux prises de décision de fermeture, ouverture et relocalisation, en évoquant notamment la situation très contrastée des AD en fonction du territoire national.

C'est ainsi que la façade Ouest est, selon lui, une bonne façade. De plus, il sépare clairement le rôle de la Direction régionale et celui de la Direction nationale et insiste sur la pertinence de confier aux directeurs d'agence l'analyse fine de ce qui se passe dans leurs

régions (croissance d'activités, surexposition commerciale etc.). Il précise même que les responsables d'AD prennent des décisions en termes d'ouvertures, de fermetures, ou de relocalisations etc. Il n'y a donc aucune ambiguïté sur le fait que cette décision appartient aux responsables d'AD.

Toutefois, un certain nombre de critères sont retenus et présentés lors du CCE sur la méthode à employer pour procéder à l'ouverture, à la fermeture et à la relocalisation des boutiques. Parmi les critères de choix importants, on retrouve : les notes Codata, le chiffre d'affaires, l'estimation de la concurrence, l'équation ressources humaines, la valeur dégagée. Ceci montre bien le rôle important donné, par le Directeur national, aux Directions régionales concernant les zones de couverture commerciale des concurrents, l'analyse des zones de faiblesses en termes de parts de marché, d'analyse de potentiel de croissance d'activités : tous les critères retenus sont bien en conformité avec le rôle des Directions régionales présenté au CCE.

A la fin du CCE, les choses sont moins claires sur qui prendra les décisions de fermetures/d'ouvertures et de relocalisations.

### Projets de fermetures de boutiques sur les AD Bretagne et Pays de la Loire

#### Situation des boutiques sur la DT

Quelques éléments de présentation relatifs aux boutiques en termes de surface commerciale et de Codata comparés à la distribution nationale et des éléments sur les centres commerciaux et les centres villes ont été communiqués. Ceci a permis de constater que la distribution des agences FT sur la DT est similaire à la distribution nationale actuelle (comme le montre, à la page 19, la superposition de la distribution sur la DTO en nombre de boutiques sur celle des boutiques FT à fin 2005). Ceci est également confirmé par le graphique de la page 20 sur les surfaces commerciales (au plan national, 64 % des boutiques ont une surface commerciale inférieure à 85 m<sup>2</sup>, contre 61 % sur la DT Ouest).

Jacques BREITENSTEIN attire l'attention sur un autre élément structurant entre les boutiques qui se trouvent en centre commercial et celles situées en centre ville : les premières se caractérisent en effet par des surfaces commerciales petites (+ de 80 % d'entre elles ont une surface inférieure à 85 m<sup>2</sup> mais ont des notes Codata satisfaisantes) ; les secondes ont tendanciellement des surfaces commerciales plus importantes (60 % d'entre elles ont une surface commerciale supérieure à 85 m<sup>2</sup>), mais la proportion de boutiques ayant un codata inférieur à 3 est de 44 %.

#### Projet de fermeture de boutiques pour la DTO

Page 22, outre le contenu des documents sur l'évolution du PSD des AD Bretagne et Pays de la Loire, figure une description des éléments qui servent de support à cette présentation, avec un zoom particulier sur les caractéristiques des boutiques qui ferment à savoir :

- la note Codata, des commentaires succincts et une conclusion identique : « *hypothèse de relocalisation écartée* », excepté pour Cleunay ;
- les caractéristiques du point de vente (surface commerciale de la boutique) et le commentaire suivant : « *inférieur aux normes exigées par le concept Next imposé par le passage au format classic store et donc, impossibilité de passage au concept* » ;
- le nombre moyen d'actes commerciaux par mois pour l'année 2005 et deux semestres 2006, la marge commerciale par mois pour l'année 2005 et pour le 1<sup>er</sup> semestre 2006, le KPI Valo pour le S2 2006, le positionnement national en volume et marges commerciales de la boutique considérée.

Tels sont les éléments économiques communiqués sur les boutiques qui ferment.

La question est ensuite de savoir : quels sont les motifs de fermeture ?

Dans les présentations faites en CE ou en Commissions économiques, il apparaît que les éléments vraiment retenus pour décider de la fermeture d'une boutique sont : un Codata inférieur à 3, une surface commerciale inférieure à 85 m<sup>2</sup> et le fait de ne pas figurer parmi les 500 premières boutiques.

En revanche, Jacques BREITENSTEIN souhaite souligner le fait que l'on ne retrouve pas non plus, dans ces motifs, les motifs de fermeture avancés par la Direction nationale (situation commerciale, état de la concurrence, faiblesses en termes de parts de marché, potentiel de croissance d'activité etc.).

Par ailleurs, dans les PV de CE ou les réponses aux Commissions économiques (pages 24 et 25), on relève une ambiguïté sur la question du retour sur investissement. En effet, il est expliqué que les choses se déroulent en deux temps : les zones à plus fort potentiel n'ont pas été trouvées et si tel avait été le cas, une évaluation de retour sur investissement aurait été réalisée.

Or, à la lecture des différentes déclarations des directeurs des deux AD, il apparaît que plusieurs éléments permettant un retour sur investissements ont été évoqués, comme le fait d'investir 500 000 € (Concarneau) ou le fait de réaliser une croissance du chiffre d'affaires d'au moins 50 %.

Sur ces bases-là, il semble à l'expert qu'il manque des informations essentielles dans le cadre de la consultation. Elles sont de trois ordres :

- 1) les surfaces commerciales et marges des boutiques qui ferment sont certes communiquées ; de plus, il est précisé que ces boutiques ont des Codatas inférieurs à 3 et des surfaces commerciales inférieures à 85 m<sup>2</sup>. Toutefois, ce ne sont pas là les seuls cas de boutiques ayant un Codata inférieur à 3 et des surfaces commerciales inférieures à 85m<sup>2</sup> ; en effet, 9 boutiques sont dans cette configuration sur la DTO. Or, les volumes commerciaux de ces boutiques ne sont pas communiqués aux élus, ce qui est gênant pour la comparaison des boutiques dans leur ensemble.
- 2) Quel est le sens des volumes et marges commerciaux ? Les boutiques concernées par un projet de fermeture ont des petites surfaces. Il est donc expliqué que France Télécom va fermer des boutiques parce qu'elles sont petites. Or, l'élément important consiste à savoir en quoi cette marge commerciale est capable ou non de couvrir la structure de coûts correspondant aux charges salariales et locatives. Il convient donc de pousser l'analyse au-delà de la marge commerciale et de donner la marge opérationnelle qui ne suffirait pas non plus car il faudrait alors être en mesure de comparer cette dernière avec celle de l'ensemble des boutiques de la DTO.
- 3) L'impossibilité de relocaliser doit être justifiée par des éléments sur :
  - le retour sur investissement ;
  - les moyens envisagés pour faire croître le chiffre d'affaires ;
  - l'élévation des charges locatives en cas de relocalisation dans une zone de chalandise plus importante.

Par ailleurs, on peut également se demander si ces quatre boutiques doivent subir le choc d'un retour sur investissements. Pour ce faire, il faudrait regarder dans quelle mesure les autres boutiques ayant une surface commerciale inférieure à 85m<sup>2</sup> tiennent le choc dans le cadre d'une estimation de retour sur investissement.

Dans le dernier paragraphe, l'expert insiste sur le fait qu'à plusieurs reprises, les élus du CE ont en vain demandé à disposer d'une visibilité sur l'ensemble des boutiques et d'éléments pour mesurer la rentabilité. De même, dans le cadre de sa mission, l'expert n'a pas non

plus réussi à obtenir des éléments d'information au-delà des volumes et marges commerciaux pour les quatre boutiques concernées.

### Conclusions du rapport du cabinet APEX

La politique boutiques a été présentée au CCE du mois d'octobre par la Direction des ventes et de la distribution. SFR est présenté à la fois comme un principal concurrent mais aussi comme un modèle de distribution. Son recours à la tierce distribution pour assurer le développement de son réseau est mis en avant. En tenant compte des évolutions du marché, la nécessité d'adapter les boutiques aux offres convergentes de France Télécom est la motivation principale du projet présenté. Le projet vise à développer des boutiques avec un nouvel aménagement et une surface commerciale minimale pour porter un concept Next, adapté aux offres convergentes. De plus, les créations ou les relocalisations de boutiques devront s'opérer sur des sites commerciaux attractifs, ayant une forte zone de chalandise, dont la codification a été établie par la société Codata. En revanche, pour les sites ayant une notation Codata peu élevée ou étant dans l'impossibilité d'augmenter la surface commerciale des boutiques, une solution de distribution tierce (Mobistore) devrait être recherchée. Dans ce cadre, une structure cible des boutiques France Télécom à horizon des trois prochaines années a été présentée. Or, l'écart entre l'organisation actuelle et celle de la cible est très important. La principale différence porte sur la très forte diminution en direction de la cible du nombre de boutiques ayant des surfaces commerciales inférieures à celles retenues dans le concept Next. La transformation visée s'accompagnera d'ouvertures, de relocalisations, mais aussi de fermetures de boutiques France Télécom. L'agrandissement des boutiques, leur relocalisation et leur nouvel aménagement seront décidés à condition d'avoir la garantie d'une rentabilité assurée par un retour sur investissement satisfaisant. Malgré l'ampleur de la transformation visée et la recherche de rentabilité systématique, la Direction nationale renvoie aux directions régionales les décisions d'ouvertures, de relocalisations ou de fermetures de boutiques. Aucune ambiguïté n'existe sur ce point dans la présentation faite au CCE. Lors de celle-ci, la Direction des ventes et de la distribution a insisté sur l'importance des connaissances de terrain des directeurs régionaux pour leur déléguer la prise de décision. En revanche, des critères de choix ont été retenus, s'appuyant, entre autres, sur un examen de la concurrence locale et des potentiels de croissance des chiffres d'affaires.

En accord avec le schéma retenu, les deux AD portent donc l'entière responsabilité du projet de fermeture des boutiques présenté au CE de la DT Ouest. La répartition des agences de la DT Ouest, en termes de notes Codata et de surfaces commerciales, est tout à la fois proche de la distribution nationale et éloignée de la cible visée. Les boutiques des centres commerciaux se caractérisent par des petites surfaces commerciales et des notes Codata plutôt élevées ; en revanche, les boutiques de centres villes ont tendanciellement des surfaces plus importantes et des notes Codata moins élevées. Le projet de fermeture de deux boutiques en Bretagne et de deux boutiques en Pays de la Loire n'apporte aucun développement sur la situation concurrentielle en région, sur le potentiel de croissance du chiffre d'affaires, sur les zones de faiblesse en termes de parts de marché. Ce sont là pourtant des éléments qui ont été présentés comme justifiant la prise de décision en région et non au niveau national. En revanche, le projet présenté se limite à donner la note Codata, la surface commerciale, les volumes et marges commerciaux des boutiques dont la fermeture est envisagée. Pour ces dernières, il est indiqué, sans argument complémentaire, l'impossibilité de leur passage au concept Next et le fait que l'hypothèse de la relocalisation ait été écartée.

Le projet de fermeture s'appuie sur des notes Codata inférieures à 3, une surface commerciale plus petite que celles retenues dans le cadre du concept Next et des marges et volumes commerciaux insuffisants pour justifier celles des quatre boutiques retenues. Or, il existe, sur la DTO, 5 autres boutiques appartenant aux mêmes classes de notes Codata et de surfaces commerciales. Le projet ne donne aucune indication sur leurs marges et

volumes commerciaux, rendant ainsi impossible toute comparaison avec celles-ci. La faiblesse des volumes et marges commerciales revient à justifier la fermeture des boutiques et non le fait qu'elles soient petites. En revanche, si la faiblesse des volumes avait un impact sur la rentabilité, il conviendrait de donner les éléments permettant un passage de la marge commerciale à celle opérationnelle. A nouveau, il serait nécessaire d'apporter des éléments comparatifs sur la rentabilité des boutiques dont la fermeture est envisagée et sur celle des autres boutiques de la DTO.

Des différentes interventions des directions des AD Pays de la Loire et Bretagne, il ressort que l'impossibilité du passage au concept Next, pour les boutiques visées, relève d'une insuffisance de retour sur investissement attendu. Les composantes de cette évaluation devraient figurer dans le projet, tout en apportant des éléments de comparaison avec les retours sur investissement attendus pour les boutiques devant, par investissement ou relocalisation, passer au concept Next.

Avant de laisser la parole aux membres du CE qui souhaitent poser des questions à l'expert, la Présidente voudrait faire une remarque et apporter quelques éléments de réponse.

A travers ce rapport, a été proposée une présentation détaillée des principes d'implantation des boutiques dans un réseau de distribution de services ou général, basés essentiellement sur des éléments issus du CCE et que le CE a reçus en amont.

La Présidente ne pense pas que l'on puisse dire que SFR est un modèle pour France Télécom, mais il est certain qu'en terme de réseau de distribution, en raison d'une logique à la fois géographique et culturelle, la comparaison est plus simple.

Le schéma évoqué page 11, déjà présenté en CE, résume la position de cadrage de France Télécom par rapport à ses implantations et explique la perméabilité de différents critères. D'autre part, la Présidente retient du rapport présenté la nécessité reconnue, pour un réseau de distribution, de s'adapter à la structure de marché auquel il répond. A cet égard, l'Ouest est plutôt en avance par rapport aux attentes en termes d'adaptation. Enfin, d'autres évolutions du réseau sont attendues, notamment par le biais d'autres canaux alternatifs (web) qui ne figurent pas dans cette présentation.

La Présidente note par ailleurs que dans la première partie de sa présentation, l'expert s'est davantage appuyé sur les éléments d'information des dossiers du CCE que sur les informations locales qui lui ont été fournies.

La Présidente souligne qu'il n'y a aucune ambiguïté sur la responsabilité locale dans ce projet. D'autre part, l'entreprise a apporté beaucoup d'informations et insisté sur le fait qu'il n'existait pas de comptes d'exploitation des agences, au sens habituel et financier du terme, l'indicateur important étant la Valo.

En ce qui concerne la partie locale, la Présidente admet que l'entreprise n'a pas toujours fourni les informations demandées, mais elle a néanmoins fourni des informations complémentaires avec celles communiquées au CE sur les parts de vente et leurs évolutions. De plus, l'entreprise s'est également efforcée de donner des informations qui étaient disponibles, sachant que des problèmes de paramétrages étaient à prendre en compte. Il reste que l'entreprise a communiqué des tendances historiques pour faciliter la compréhension du dossier eu égard aux problématiques existantes. Pour autant, la Présidente a bien conscience du fait que la Direction n'a pas répondu à toutes les questions des élus. L'entreprise a néanmoins fourni des informations de nature à éclairer la décision du CE. Elle propose de rappeler la problématique centrale, que les élus appellent « rentabilité des boutiques » et que la Direction appelle « le suivi d'indicateurs de valorisation et d'évolution dans le temps ». Pour ce faire, la Présidente donne la parole à Patrick LE FOLL.

Patrick LE FOLL souhaite apporter des compléments d'information sur la partie relative à la représentativité dans le réseau de distribution ; le rapport fait état de 750 points de vente SFR (qui correspond à la somme de tous les partenaires de SFR), avec une cible fixée à 900, sachant que le réseau exclusif de France Télécom en totalise 700.

Par ailleurs, en termes de relocalisations et agrandissements de boutiques, la note Codata n'est pas le seul critère, certaines boutiques ayant un codata inférieur à 3 voyant leur surface commerciale augmenter. Ceci explique l'ouverture de boutiques d'une surface inférieure à 85 m<sup>2</sup> dans des centres commerciaux, dans le but de s'approprier des parts de marché, sachant que leur agrandissement n'est pas exclu. Patrick LE FOLL insiste sur le fait que le Réseau SFR n'est pas forcément un exemple pour France Télécom, mais en termes de maillage et de présence sur le territoire national, le groupe France Télécom (agences en propre + partenaires exclusifs) est représenté par plus de 1 100 points de vente.

Yann GUELLAFF a apprécié la présentation du rapport de l'expert. Il a noté en effet que si, par écrit, ce dernier considère SFR comme un modèle de référence pour France Télécom, dans sa présentation orale, il en fait état comme d'un point d'inspiration. Il apprécie également la prudence avec laquelle Jacques BREITENSTEIN évoque l'évolution des boutiques ayant, par défaut, un Codata inférieur à 3 et une surface commerciale inférieure à 85 m<sup>2</sup>. En effet, ce dernier n'est sans doute pas sans savoir qu'un réseau de distribution évolue régulièrement en fonction du marché.

Par ailleurs, il semble que l'expert n'ait pas eu le temps de remettre en perspective les 8 ouvertures et les 5 relocalisations réalisées sur la Bretagne. Il ne faut donc pas considérer la présentation d'aujourd'hui comme une photographie et l'inscrire dans un film. De plus, des notions ayant trait au temps n'ont pas été reprises dans ce rapport, notamment la recherche perpétuelle de relocalisations. En effet, l'expert prend l'exemple de Cleunay et avance qu'aucune relocalisation n'est possible dans la galerie, alors qu'à maintes reprises, Yann GUELLAFF a expliqué au CE que la relocalisation de Cleunay avait déjà eu lieu à Colombia et que France Télécom avait conservé Cleunay un certain temps dans cette attente. De même, à Concarneau, malgré des recherches, l'entreprise n'a pas trouvé de lieu de relocalisation possible et si tel avait été le cas, il aurait fallu dégager 50 % de placements supplémentaires.

Yann GUELLAFF ajoute que l'entreprise n'a jamais eu de données sur le chiffre d'affaires en euros : il s'agit au contraire de points donnés au niveau interne. S'il reprend les chiffres de l'expert lorsqu'il évoque la masse salariale, étant donné le nombre moyen de salariés par boutiques, cela équivaldrait environ à 100 000 €/an, ce qui n'est pas négligeable.

Enfin, la Direction a toujours dit que la proposition de fermer ou de relocaliser les boutiques incombait aux directeurs d'AD. Des éléments non communiqués au CE ont été fournis à l'expert et reconstitués ; ils figurent en annexe.

La Présidente donne la parole aux élus pour qu'ils posent d'éventuelles questions à l'expert.

Pour avoir assisté aux séances du CCE, Catherine FREHEL confirme que SFR n'y a pas été cité comme modèle ; en revanche, il a été mis en évidence le fait que sa volonté était de privilégier son réseau.

En revanche, Catherine FREHEL est en désaccord avec la Direction sur le fait que SFR bénéficie d'un réseau pour lequel la charte visuelle est unique, ce qui n'est pas le cas chez France Télécom : en effet, le fait de se trouver dans un Mobistore ne laisse pas forcément penser que l'on est chez France Télécom. Il y a donc là quand même une approche différente vis-à-vis du client.

Par ailleurs, Catherine FREHEL se demande si Monsieur FONTANA est un menteur. En effet, ce dernier a indiqué qu'il n'était pas en mesure de dire quelles boutiques seront fermées ou relocalisées et qu'il reviendrait au CE de se positionner là-dessus. Catherine FREHEL en arrive à se demander qui décide dans l'entreprise : le niveau national prétend

que le décideur se trouve au plan local et pour sa part, le CE estime être dans une démarche de proposition.

En ce qui concerne le rapport présenté, Catherine FREHEL fait savoir que les élus n'en attendaient pas plus de cette expertise libre ; ils estiment qu'un certain nombre d'informations ne leur ont pas été communiquées. A cet égard, ils reviendront sans doute sur des données économiques telles que le retour sur investissement, nécessaires à leur bonne compréhension du dossier.

En ce qui concerne les relocalisations et le fait que certaines boutiques voient leur surface augmenter, Catherine FREHEL fait remarquer que tel est précisément un des premiers points sur lesquels les élus sont intervenus, à savoir la demande d'une présentation d'une politique boutiques sur la DT, un certain nombre de boutiques ayant les mêmes données de surfaces et de Codata que celles qui sont fermées. Ceci conduit en effet à s'interroger sur d'autres relocalisations ou fermetures dans le futur. Avant d'aborder ces dossiers de fermetures, les élus auraient souhaité disposer d'un dossier global leur permettant de mieux appréhender, sur leur périmètre, la politique globale des boutiques. A ce jour, seules des fermetures de boutiques ont été présentées.

En ce qui concerne les données financières, les structures de coûts et les retours sur investissement sont des points essentiels pour la compréhension du dossier. Si l'entreprise ne dispose pas de ces données, les élus sont en droit de s'interroger sur les motivations de la Direction en termes de fermetures ou de relocalisations de boutiques. Catherine FREHEL espère que ce point pourra être tranché dans le débat qui aura lieu aujourd'hui.

La Présidente constate qu'il s'agit là davantage de questions pour alimenter le débat que de demandes de renseignements complémentaires destinées à Monsieur BREITENSTEIN. Elle suggère à nouveau aux élus de profiter de la présence de ce dernier pour lui poser des questions.

Dominique LESEIGNEUR souhaite faire une intervention et revenir sur quelques éléments centraux. Concrètement, pour les élus, la présentation du dossier n'est pas du tout satisfaisante : malgré le travail réalisé par l'expert à la demande des élus, il semble que la Direction n'ait en rien modifié sa tactique qui consiste à fermer des boutiques — 4 pour l'instant sur la DTO mais ce chiffre est sans doute annonciateur d'autres fermetures — sans dire à partir de quels éléments comparatifs elles sont décidées (chiffre d'affaires, perspectives de développement d'activités commerciales sur les différents sites des AD etc.). Il semble effarant de prétendre demander au CE de rendre un avis sur des fermetures qui ont un impact économique et social sans leur communiquer les informations demandées. Ce refus de communiquer aux élus les informations élémentaires permettant de se forger un début de point de vue sur le bien-fondé ou non de la fermeture de 4 boutiques sur la DTO est réitéré et confirmé par l'expert : les éléments essentiels pour la compréhension et le jugement du dossier ne sont pas fournis. Dominique LESEIGNEUR estime qu'il n'est pas possible d'en rester là, face à un réel refus de la part de la Direction d'informer suffisamment le CE pour qu'il soit en mesure de se forger un point de vue sur ce dossier.

Dominique LESEIGNEUR évoque d'autres éléments non évoqués jusqu'à présent, à savoir les réactions des élus locaux et des usagers des différents points de vente qui semblent n'avoir aucun poids dans les pistes de décision. Or, pour les élus, *a contrario*, ces éléments revêtent beaucoup d'importance. Les élus locaux ne comprennent pas et s'insurgent contre ces décisions de fermeture car ils font la différence entre une boutique France Télécom et un Mobistore ou une Photo Station.

Enfin, Dominique LESEIGNEUR revient sur la réponse de la Direction qui se veut rassurante lorsqu'elle avance que le réseau comporte 1 100 points de vente ce qui atteste de sa volonté d'être présente sur le territoire. Selon Dominique LESEIGNEUR, ceci n'est pas vrai ; il en veut pour preuve le fait qu'un Mobistore ne soit pas perçu comme une boutique Orange, par

les clients et les élus locaux. De plus, les conditions de travail et de rémunération et les statuts des salariés qui y travaillent sont radicalement différents.

Les élus ne sont pas du tout d'accord avec la logique présentée par l'entreprise qui consiste à liquider des activités jusqu'ici traditionnellement effectuées par des salariés d'Orange et de les franchiser, voire de les sous-traiter, à des entreprises aux statuts et aux fonctions économiques différents de ceux de France Télécom.

Pour terminer, Dominique LESEIGNEUR estime qu'il est inquiétant, voire même choquant, d'apprendre qu'il semblerait que la Direction envisage de confier la gestion de Mobistores à d'anciens salariés de France Télécom dans le cadre de la politique d'essaimage. Cette opération n'a rien d'anodin et s'inscrit dans les perspectives que les élus du CE rejettent totalement du point de vue de l'emploi, du maintien du service public et des préoccupations d'aménagement du territoire qui sont les leurs.

La Présidente sollicite des questions, demandes de précisions ou d'informations à l'attention de Jacques BREITENSTEIN.

Au nom du CE, Bernard ELIOT souhaite remercier Jacques BREITENSTEIN pour la qualité de son rapport, conforme aux termes de la mission, et réalisé dans un délai court. Les élus déplorent le manque d'informations de la part de la Direction. En effet, depuis que ce dossier est à l'étude, les élus constatent des non-réponses aux demandes du CE et Bernard ELIOT pense qu'il faudra bien qu'à un moment donné, la Direction réponde aux questions posées, ne serait-ce que pour permettre au CE d'avoir une vision de la politique de France Télécom sur le réseau de distribution. Bernard ELIOT souligne les inquiétudes exprimées aujourd'hui par les salariés des boutiques. Le CE pense que la Direction ne s'arrêtera pas à ces 4 boutiques ; le personnel a plutôt une vision pessimiste de l'avenir. A cet égard, lors de la journée du 31 mai, une grande partie du personnel a manifesté son mécontentement et sa volonté de voir changer la stratégie de France Télécom.

Bernard ELIOT informe détenir des pétitions d'usagers signées sur le marché de Concarneau et à Rennes. Il précise que les signataires habitent bien à Concarneau.

Bernard ELIOT aimerait enfin savoir si les mêmes critères sont retenus pour décider de franchiser des enseignes Orange que pour franchiser des enseignes Mobistore. D'autre part, un article de presse vient de confirmer l'ouverture d'un point de vente de téléphonie à Concarneau (Télécom services de l'enseigne nationale Téléphone Store) qui propose tous les services Orange, Internet et Mobile et ne répond pas aux besoins des lignes fixes. Par conséquent, pour les élus du CE, les salariés de France Télécom et les usagers, ce type de franchise est différent d'une enseigne France Télécom qui propose un panel de services (offres convergentes). Sur les 1 100 boutiques Orange précédemment évoquées, les élus font bien la différence entre les enseignes France Télécom et les enseignes Mobistore, Photo Station et Télécom Services.

La Présidente remercie l'expert pour la qualité de sa présentation et sa présence aujourd'hui.

Jacques BREITENSTEIN remercie tous les participants autour de la table et prend congé.

La Présidente constate que les points de désaccord entre les élus et la Direction portent sur les critères retenus ou non pour décider de la fermeture d'une boutique. La présentation relayée par l'expert donne des éléments de présentation retenus par l'entreprise (page 18). La contestation de la pertinence de ces critères est au cœur du désaccord. La Direction peut ré-expliquer ces critères mais elle ne peut pas laisser dire que l'entreprise n'a pas donné les informations qui justifient la décision. Il y a là un problème d'acceptation, par le CE, des critères qui sont utilisés par l'entreprise.

D'autre part, il pourra être répondu plus précisément aux questions de Catherine FREHEL relatives au merchandising selon elle plus harmonisé chez SFR que chez France Télécom.

Enfin, la question relative à la boutique de Concarneau a déjà été posée plusieurs fois : il ne s'agit pas en aucun cas d'une franchise ou d'un Mobistore, mais d'un grossiste.

Yann GUELLAFF a déjà expliqué, dans 4 ou 5 instances, la logique de l'entreprise, qui consiste à aller vers le concept Next, notamment par rapport à la convergence ; cette logique consiste à regarder les boutiques ayant un Codata inférieur à 3 et certaines surfaces. C'est le cas de Concarneau. Par ailleurs, la boutique de Cleunay est concernée par une relocalisation à Colombia et non par une fermeture. France Télécom cherche un local sur Concarneau depuis des années, mais ne parvient pas à trouver une zone possible à cette fin. L'entreprise est en recherche perpétuelle de locaux, à Concarneau comme ailleurs ; elle ne cache rien aux élus. Yann GUELLAFF se contente de dérouler la logique de l'entreprise, dont il a bien compris qu'elle n'est pas celle du CE, qui n'a pas non plus les mêmes approches.

Enfin, Yann GUELLAFF précise que lorsque le CE aura remis son avis, ce n'est pas le magasin qui a ouvert sur Concarneau qui va reprendre les locaux de l'ancienne boutique et délivrer les produits et services de France Télécom.

Bernard ELIOT comprend bien qu'il y aura un Mobistore et un Télécom Services. Même s'il s'agit de grossistes, Orange doit bien exiger le respect de certains critères pour les laisser vendre sa marque. Bernard ELIOT se demande s'il s'agit des mêmes critères que ceux exigés pour les boutiques France Télécom.

Yann GUELLAFF pense que sur Concarneau, l'histoire dira combien de temps durera ce Télécom Services.

Bernard ELIOT réitère sa question relative aux critères exigés par Orange pour laisser des grossistes vendre sa marque.

Patrick LE FOLL réexplique qu'il existe deux types de partenaires : les partenaires exclusifs et ceux qui vendent des lignes. L'identité visuelle des boutiques France Télécom est très proche de celle des Mobistores, pour la bonne raison que les clients doivent identifier la marque du groupe au travers des produits.

L'entreprise ne peut pas avoir l'ambition de mailler le territoire avec plus de 1 100 partenaires en réseau propre exclusif, sans exiger un minimum de qualité de service à l'identique, *via* la capacité d'accueil dans les points de distribution et la promotion de tous les canaux existants pour satisfaire les besoins des clients (hot line, web). Il y a aujourd'hui deux types de canaux de distribution : les canaux exclusifs (réseau FT, Mobistores, Photo Stations et Photo Services) et les distributeurs multiopérateurs qui vendent des lignes. Quoi qu'il en soit, France Télécom ne peut pas imaginer mailler le territoire avec un certain nombre de points de vente dédiés, si ces derniers ne délivrent pas la même promesse de marque.

Patrick LE FOLL évoque les élus locaux qui, sur Pornic et La Ferté, redoutent la désertification des centres commerciaux. C'est la raison pour laquelle l'entreprise les a rassurés à ce sujet en leur indiquant qu'elle n'avait pas le projet de tout laisser tomber, comme en atteste la présence de Mobistores.

Selon Dominique LESEIGNEUR, la Direction a très peu d'éléments pour rassurer les élus locaux sur la volonté de France Télécom de se maintenir dans de petites et moyennes localités. A cet égard, il cite les dossiers de Châteaubriant, Saumur, Saint-Malo etc. et souligne le peu de crédibilité du discours de France Télécom dans ces conditions.

En ce qui concerne les partenaires exclusifs et notamment les Photo Stations, Dominique LESEIGNEUR insiste sur le fait que le CCE a eu beaucoup de difficultés à obtenir des informations plus précises sur la nature des liens existant entre ces derniers et France Télécom. Une chose est sûre toutefois : un plan social a frappé le réseau des Photo Stations

récemment. Ceci conforte les élus dans le refus de cette politique de franchisage, si tant est qu'ils aient encore besoin de raisons supplémentaires pour s'y opposer.

Dans le même registre, Dominique LESEIGNEUR espère que, comme le prétend la Direction, SFR n'est pas un modèle mais il n'y croit pas et pense plutôt à une volonté de France Télécom de copier les méthodes de ce concurrent. En effet, il existe des apparentements troublants chez SFR, comme le fait d'externaliser 1 900 emplois sur des centres d'appels privés.

Aucun point de vue de ce panorama ne convient aux élus du CE, qu'il s'agisse de l'emploi, de l'aménagement du territoire, du maintien de l'activité etc. Il ressort très clairement du rapport d'expertise que la proposition et la motivation de décision incombent bien à l'échelon territorial, voire même des directions des boutiques. La Direction n'est donc pas crédible lorsqu'elle prétend ne pas pouvoir fournir les éléments d'appréciation demandés par le CE.

Alain CHAZAL se dit surpris par le discours de Yann GUELLAFF selon lequel France Télécom serait dans l'impossibilité de trouver, sur Concarneau, une zone commerciale égale à la cible. En tant qu'élu local, Alain CHAZAL sait bien que quand on a la volonté de travailler ensemble, on peut trouver des solutions. Pour avoir rencontré le maire de Pornic, il assure que ce dernier est prêt à travailler avec les dirigeants de France Télécom pour trouver une solution. Ce ne sont donc pas ces questions matérielles qui ont conduit à la décision de fermer la boutique.

Concernant l'impossibilité de communiquer des chiffres avancée par la Direction, Alain CHAZAL fait remarquer que, tous les jours, le directeur de la boutique dans laquelle il travaille affiche les chiffres d'affaires de celle-ci ; il compare également l'évolution de ce dernier avec ses charges de personnel : il s'agit bien là d'éléments de rentabilité de la boutique.

La conclusion d'Alain CHAZAL est simple : la Direction a les chiffres mais ne veut pas les communiquer.

Selon Yann GUELLAFF, le monde n'est pas aussi idyllique qu'Alain CHAZAL voudrait le laisser croire dans la première partie de son argumentation. Il ne faut pas être naïf : l'entreprise a du mal à trouver des locaux qui correspondent à ses souhaits en termes de distribution et ensuite, à y entrer. Il illustre ses propos par les exemples suivants :

- à Alma, l'entreprise a trouvé des locaux correspondant à ses souhaits. Or, le bailleur s'y oppose.
- A Brest, l'entreprise a trouvé des locaux correspondant à ses souhaits et cette fois, c'est la CCI qui s'y refuse.
- A Concarneau, les services immobiliers de l'entreprise ont cherché des locaux et n'en ont pas trouvé. Yann GUELLAFF rappelle que l'entreprise ne se situe pas dans une logique consistant à chercher des mètres carrés n'importe où mais dans une zone de chalandise pertinente à des coûts raisonnables et avec un nombre de mètres carrés suffisant pour réaliser 50 % de chiffre d'affaires en plus, ce qui n'est pas le cas sur Concarneau.

Patrick LE FOLL revient sur la notion de chiffre d'affaires et rappelle que l'entreprise a fourni des éléments relatifs à la Valo et aux placements. De plus, l'entreprise s'est appuyée également sur la croissance ou la décroissance de ces boutiques. La Valo est effectivement suivie au jour le jour. Dans le cadre d'un choix de relocalisation ou même d'agrandissement d'une boutique, l'entreprise doit faire face à des obligations de croissance en volume pour aller chercher de la valo supplémentaire. C'est la raison pour laquelle la Direction a indiqué qu'elle n'avait pas de compte d'exploitation par boutique : chaque acte commercial a un prix unitaire, qui est la valo, qui est suivie et qui a donc été donnée au CE.

Selon Daniel GATE, ce n'est pas la valo qui explique la pertinence des choix de France Télécom de fermer des boutiques plus que d'autres sur la DT. Les propos de la Direction en la matière sont comparables à une recette de cuisine qui listerait les ingrédients à utiliser

mais sans en indiquer les proportions. Daniel GATE ne reproche pas à la Direction d'avoir pris des décisions mais aimerait savoir comment elle a fait pour les prendre.

Yann GUELLAFF va s'efforcer d'être un peu plus pédagogique : il est à la disposition du CE pour que ce dernier, s'il ne les approuve pas, au moins comprenne les logiques de la Direction dans ce dossier.

Premièrement, l'entreprise souhaite développer le concept Next, qui se traduit par un investissement qui, par définition, est précieux et ne doit pas être gâché. Il s'agit donc de chercher à passer le concept Next, dans un premier temps, sur les boutiques les plus importantes en termes de surface adaptée, dans des endroits adaptés et qui ne remportent pas suffisamment d'argent : c'est le cas de la boutique de Rennes République en Bretagne.

Deuxièmement, le concept Next est censé se déployer sur les trois années à venir, sachant que ceci représente un coût. Il faut donc dégager des placements en conséquence. Pour ce faire, France Télécom regarde à la fois le haut de ses boutiques et le bas de ses boutiques. A cet égard, Concarneau dégageant actuellement une valo insuffisante (probabilité moyenne sur trois ans d'avoir un revenu en commissionnement qui s'inscrit dans une politique de groupe), il convient d'envisager une relocalisation dans des locaux qui généreraient du chiffre d'affaires à hauteur de 25 % sans passage au concept Next et à hauteur de 50 % dans le cadre du passage au concept Next. Or, quel que pourrait être l'endroit trouvé sur Concarneau, ces objectifs ne seraient pas atteints. En termes de poids, Concarneau représente la moitié d'une boutique type au niveau national.

Yann GUELLAFF admet que les critères qui ont conduit à cette décision ne sont pas ceux des élus du CE mais ce sont bien ceux qui lui ont permis de prendre cette décision.

Fabrice JOLYS fait remarquer que les élus ont reçu les chiffres de la valo des 4 boutiques concernées par une fermeture. Or, les élus demandent la valo des 9 boutiques dont le Codata est inférieur ou égal à 2 et la surface commerciale inférieure à 85 m<sup>2</sup>. En effet, le discours de la Direction laisse sous-entendre que ces boutiques vont fermer, comme celle de Redon par exemple.

La Présidente conseille à Fabrice JOLYS de ne pas imaginer ce que la Direction n'a pas encore présenté. Par ailleurs, elle constate que Fabrice JOLYS vient de reconnaître que la Direction lui a remis la valo des boutiques concernées. Or, la question précédente portait sur les critères qui ont conduit à cette décision de fermeture.

Yann GUELLAFF rappelle que le projet qui a été présenté au CE est un projet de fermeture de 3 boutiques et d'une relocalisation. Il entend que les élus ont compris les critères qui ont guidé la décision de la Direction et que chacun se respecte mutuellement.

Yann GUELLAFF revient sur l'intervention d'Alain CHAZAL relative au fait que les résultats sur valo sont régulièrement présentés dans les boutiques. Yann GUELLAFF le confirme : dans les boutiques, il y a le classement de la boutique par rapport à sa classe de bench. Les données sont donc connues et chacun peut faire en sorte que les résultats puissent progresser.

D'autre part, à partir des critères fournis par l'entreprise, l'expert a fait une estimation personnelle des choses – en citant le cas des boutiques de Redon, Carhaix. Or, la question ne s'est pas posée pour ces deux villes, le problème étant de monter la valo de chacune des boutiques. A partir du moment où la valo augmente, où des idées de lieux éventuels de relocalisation existent et où les écarts ne sont pas très élevés par rapport à des moyennes, la problématique n'est pas la même. En effet, ce qui pilote les AD, c'est le miroir de la performance, qui consiste à regarder en permanence, dans une classe de bench, où se situent les boutiques à la fois par rapport à la moyenne nationale et par rapport à leur classe de bench : ce sont des outils de pilotage de comparaison.

De même, en ce qui concerne l'emploi, par rapport à une classe de bench, en termes de productivité, cela se traduit par un emploi en moins ou un emploi en plus dans une boutique. Ceci est connu dans le réseau de distribution.

Fabrice JOLYS attire l'attention sur le fait que quand l'entreprise dimensionne les effectifs dans une boutique, c'est en fonction de la valo. Cela prouve bien que l'entreprise sait calculer le chiffre d'affaires de la boutique en euros et pas uniquement en points. Fabrice JOLYS affirme que le chiffre d'affaires d'une boutique est affiché en euros.

Yann GUELLAFF répond qu'il s'agit là d'un abus de langage. Ce sont bien des points et non des euros.

La Présidente confirme que le critère est bien la valo et qu'elle a été communiquée aux élus.

Fabrice JOLYS insiste sur le fait qu'il s'agit d'un élément de comparaison par rapport à une moyenne nationale. Or, le choix se porte sur des petites boutiques avec peu de salariés qui seront, à coup sûr, très en dessous de la moyenne nationale.

Alain CHAZAL attire l'attention sur le fait que si la Direction calcule en points, les actionnaires, eux, calculent en euros et leurs dividendes ne leur sont pas versés sous forme de points.

Thierry LELIEVRE aimerait savoir comment l'entreprise calcule le gain généré pour elle par la fermeture d'une boutique. Il se demande si cela est plus ou moins rentable pour l'entreprise. Selon lui, c'est un minimum que de disposer de cette information. En effet, l'entreprise fait un choix stratégique consistant à ne pas garder des boutiques ; il est essentiel de connaître les éléments de rentabilité des 3 boutiques qui seront fermées au profit de Mobistores.

La Présidente indique qu'à la page 11 du document de l'expert issu du CCE, est expliqué le positionnement des typologies de boutiques, dont le Mobistore. Il apparaît qu'un cadrage national s'applique partout. De plus, Mobistore fait partie du réseau tiers et non des franchises. S'il convient de réexpliquer en quoi il est plus intéressant pour France Télécom, de procéder de la sorte, cela est possible à nouveau.

Fabrice JOLYS soulève la question des liens existant entre France Télécom et Mobistore qui, d'après la Direction, est une structure privée. Or, il semblerait que deux salariés de Mobistores soient formés dans l'école de distribution de France Télécom par des formateurs de France Télécom.

Bernard ELIOT ajoute que l'on trouve aussi, sur l'Intranet, les noms des responsables des Mobistores avec une adresse Orange.

La Présidente fait remarquer que cela est le cas comme pour d'autres prestataires.

En ce qui concerne la formation, Patrick LE FOLL rappelle ses propos précédents sur la promesse de marque : il s'agit, pour France Télécom, de former ses partenaires exclusifs à ses propres attentes.

Thierry LELIEVRE demande si la formation de ces personnes entre dans le cadre du budget de formation de France Télécom.

La Présidente l'ignore. Ce ne sont pas des salariés de France Télécom et ils ne relèvent pas du CE. Cette question est donc hors champ de compétences du CE.

Thierry LELIEVRE n'est pas de cet avis : il y a une Commission Formation et un budget de formation destiné aux salariés de France Télécom.

Mario PETRICOLA explique que le plan de formation équivaut à la consolidation des plans individuels de formation. Ces salariés n'étant pas de France Télécom, ils ne relèvent pas du plan de formation de France Télécom.

La Présidente confirme que les éléments relatifs à la formation des salariés des Mobistores ne sont pas consolidés dans les éléments donnés à la Commission Formation.

Alain CHAZAL demande à la Présidente si elle peut infirmer le fait que l'école de la distribution située à Nantes peut accueillir des salariés qui ne soient pas issus de France Télécom.

La Présidente l'ignore.

Alain CHAZAL indique que les élus vérifieront ce point.

Selon la Présidente, le fait de dispenser des formations dans une logique de marque lui paraît être plutôt un bon point.

Fabrice JOLYS se demande jusqu'où iront ces liens entre ces salariés des Mobistores et France Télécom, sachant que des salariés sont pressentis pour reprendre des Mobistores dans le cadre de l'essai. D'autres prestations seront-elles assurées par France Télécom ?

Mario PETRICOLA rappelle que Mobistore représente un réseau tiers et ses salariés évoluent dans un cadre différent de celui de France Télécom. En revanche, dans le cadre de la promesse de marque, l'entreprise doit s'assurer que les réseaux, y compris tiers, sont bien formés.

D'autre part, dans le cadre de l'essai, les salariés partent vers l'extérieur. Certes, le fait de rejoindre des secteurs d'activités de France Télécom constitue un atout pour eux mais ceci n'est aucunement lié avec la problématique de la formation dans le cadre de la promesse de marque.

Mario PETRICOLA ajoute que Mobistore n'entre pas dans le champ du CE. Il n'est pas opposé à donner quelques éléments d'information pour apporter un éclairage au CE, mais il y a tout de même une limite au regard à avoir sur les réseaux partenaires qui s'inscrivent dans le cadre de contrats de partenariat.

Selon Fabrice JOLYS, la nouveauté de la chose mérite d'être soulignée : des salariés de Mobistores formés par des salariés de France Télécom, dans des centres de formation de France Télécom.

Mario PETRICOLA croit savoir qu'il est possible que des responsables d'entreprises de sous-traitants suivent des formations pour garantir le respect des normes de qualité de France Télécom. Ce phénomène est peut-être nouveau pour ce qui est de la promesse de marque Orange mais ce n'est pas franchement le cas dans un contexte plus global.

Fabrice JOLYS attire l'attention sur le fait que si le nouveau concept Next devait se généraliser, cela aurait un impact sur l'activité des soutiens qui sont en diminution dans le projet ADNext. Il est donc légitime que les élus s'y intéressent.

Patrick LE FOLL explique que dans l'AD Next, il a été convenu qu'il y ait un soutien par secteur. Si ceci venait à se généraliser, la question des ressources se poserait clairement. Ce sera alors une question de moyens. Quoi qu'il en soit, l'entreprise a intérêt à ce que les réseaux de distribution tiers parlent le même langage que ceux de France Télécom.

Etant donné l'importance des questions relatives aux Mobistores, la Présidente propose de demander à Jean-Luc BERNARD de venir donner des informations sur le réseau Mobistore dans le cadre de la Commission Economie et Evolution des Marchés.

Patrick LE FOLL précise que Jean-Luc BERNARD a en charge la partie animation et développement du réseau Mobistore ; c'est un salarié du groupe et il peut tout à fait venir parler de Mobistore aux élus du CE ; il confirmera les éléments communiqués par la Direction aujourd'hui.

La Présidente attire l'attention sur le fait que cette proposition n'a pas de lien avec l'avis que doivent rendre les élus aujourd'hui. Cette proposition fait suite aux questions récurrentes des élus sur le thème des Mobistores.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que dès le départ, les élus ont insisté pour avoir des informations sur les Mobistores qui sont présentés, par l'entreprise, comme l'alternative naturelle à la fermeture des boutiques ; en ce sens, il est donc normal que les élus s'y intéressent. Toutefois, dans ce dossier, il manque un comparatif entre les projections de rentabilité ou non-rentabilité des boutiques fermées et les projections de celles qui sont gardées et l'implantation de Mobistores en solution de remplacement.

De plus, les élus constatent l'existence de relations extrêmement étroites entre le pilotage des Mobistores et France Télécom, sans parler des relations organiques qui s'instaurent au niveau des formations et de l'essaimage. Pour les élus, la question des Mobistores fait donc partie intégrante du dossier présenté. En ce sens, ils sont donc preneurs d'informations supplémentaires sur le réseau des Mobistores, en lien toutefois avec le dossier d'aujourd'hui.

Si les élus font le lien entre les deux dossiers, la Présidente retire sa proposition. Si elle admet que la Direction peut faire des efforts en termes de pédagogie pour expliquer certains aspects liés aux Mobistores, elle maintient qu'il n'y a pas de lien entre le dossier de fermeture des boutiques et les dossiers sur des éléments relatifs à la politique globale de l'entreprise. Mobistore est un réseau particulier qui ne vend que des produits France Télécom. Sur le domaine de la distribution des services et des produits de télécom, il y a beaucoup d'acteurs qui ne sont pas forcément dans cette logique. Or, Mobistore est un moyen pour France Télécom d'être présent, en termes de réseau de distribution, dans des endroits où la Direction estime aujourd'hui que les boutiques France Télécom n'ont pas lieu d'être, pour toutes les raisons exposées précédemment.

Par ailleurs, la Présidente trouverait anormal que des salariés de la DTO ne puissent pas bénéficier d'un essaimage dans un Mobistore – ce qui représente quand même une certaine prise de risques.

La Présidente répète que sa proposition consistait à ce que, en plus du dossier présenté aujourd'hui et pour éviter toute incompréhension sur la question des Mobistores, la Commission Economie et Evolution des Marchés propose un créneau pour que le responsable des Mobistores vienne faire cette présentation, dans une optique de meilleure compréhension et de pédagogie.

Bernard ELIOT entend bien la proposition de la Présidente et fait savoir que le CE est preneur de toute information. Il ajoute que ce dossier est complexe, ce qui justifie toutes les demandes faites à la Direction depuis le début de l'étude du dossier et qui sont traduites dans le rapport de l'expert lorsqu'il fait état du manque d'informations. Bernard ELIOT propose une suspension de séance pour que le CE puisse réfléchir à la suite de sa position sur ce dossier.

Yann GUELLAFF souhaite compléter les propos de Bernard ELIOT : l'expert lui a effectivement demandé certaines informations sur les Mobistores (adresses etc.). Après quelques recherches, il les lui a communiquées et ce dernier n'a pas creusé cette piste.

Par ailleurs, Yann GUELLAFF attire l'attention sur le fait que la saison estivale se présente et que suivant la décision du CE, les salariés seront peut-être maintenus dans les boutiques pendant l'été – ce qui n'est pas forcément leur souhait. Il faudra donc que chacun assume sa responsabilité en la matière.

Bernard ELIOT prie Yann GUELLAFF de ne pas inverser les rôles. Si les salariés sont inquiets aujourd'hui, ce n'est pas du fait du CE.

Yann GUELLAFF précise que les salariés veulent connaître leurs affectations. D'autre part – cela n'a pas été mentionné dans le rapport — sur Concarneau, plus de la moitié des salariés aurait moins de trajet dans le cadre du projet par rapport à leur domicile actuel. Il convient donc que chacun entende bien ce que les uns et les autres expriment ; les salariés se sont exprimés à plusieurs reprises. Il faut donc bien peser toutes les données.

La Présidente ajoute que premièrement, l'expertise était essentiellement centrée sur des problématiques de rentabilité. Deuxièmement, il est clair que l'entreprise n'a pas fourni la totalité des informations demandées. Sa position est constante depuis le début : elle s'inscrit dans une logique de calcul qu'il faut parvenir à partager et à comprendre. Cette logique ne changera pas, même si elle ne convient pas aux élus.

Revenant sur les propos de Yann GUELLAFF, Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que ce n'est pas la première fois que le CE entend ce genre d'intervention inadmissible sur le fond comme sur la forme. Dès qu'il est question de dossiers de réorganisation, la Direction voudrait faire croire que le CE serait à contre-courant par rapport aux intérêts et volontés des salariés. Le CE s'est déjà expliqué à ce sujet, si tant est qu'il ait besoin de le faire. Par ailleurs, il est normal que le rapport d'expertise soit centré sur des problématiques de rentabilité, le dossier de la Direction étant essentiellement basé sur des considérations financières, dont une partie est d'ailleurs cachée. Or, la ligne de conduite du CE se situe totalement à l'inverse de telles considérations : ce qui préoccupe le CE, c'est la vocation de service public de l'entreprise que les salariés ont bâtie et l'intérêt professionnel et humain des personnels. Il est donc inadmissible d'entendre le reproche qui revient comme un leit-motiv sur chaque dossier sur lequel le CE a l'outrecuidance de remplir sa mission de représentant du personnel : « *à cause de vous on va rater la saison et les personnels ne pourront pas se déployer.* »

La Présidente rétorque que, pour sa part, la Direction a également l'outrecuidance de faire son travail d'entreprise vis-à-vis des salariés.

Il est décidé de prolonger la suspension de séance par la pause méridienne.

*La séance est suspendue de 12 heures 17 à 14 heures 03.*

La Présidente donne la parole à Dominique LESEIGNEUR pour la lecture de la résolution préparée pendant la suspension de séance.

Dominique LESEIGNEUR fait lecture de la résolution suivante : « *Les élus (es) du CE DT Ouest ne sont pas en mesure de rendre un avis sur le dossier « Fermeture des Boutiques ».* *Des informations essentielles pour la compréhension du dossier n'ont pas été fournies aux élus ainsi qu'au cabinet d'expertise mandaté par le CE, dans le cadre du processus d'information-consultation.* *En conséquence, le CE mandate le Secrétaire, Bernard ELIOT, pour ester en justice.* »

La Présidente exprime sa surprise. La Direction a fourni les informations essentielles à la compréhension du dossier (indicateurs et critères ayant présidé au choix de la Direction) ; de nombreux échanges ont eu lieu concernant le contenu et la pertinence de ces indicateurs. La

position de l'entreprise est constante sur le fait que ces éléments, dont la valorisation, sont importants et sont ceux qui ont motivé sa décision. En ce qui concerne le rôle du CCE et des CE de la DT, la Présidente constate que d'autres CE de la DT ont reçu moins d'informations que celui de la DT Ouest. La Présidente considère que l'entreprise a fourni toutes les informations pour permettre au CE de donner un avis, ce qui donne sans doute un autre relief au dernier paragraphe de la résolution.

La Présidente rappelle que le CE a fait appel à une expertise libre, l'entreprise a accordé du temps, alors qu'elle n'y était pas obligée, elle a fourni des informations supplémentaires non communiquées au CE ni à la Commission, qui n'ont d'ailleurs pas forcément été reprises par l'expert dans son rapport. La Présidente répète que la position de l'entreprise n'a pas changé et constate que celle des élus n'a pas varié non plus.

Bernard ELIOT propose de voter la résolution. Il indique qu'Anne KERSALE remplace Thierry LELIEVRE et que Jean-Luc PIOGER remplace Bertrand CUVELIER.

*La résolution est adoptée à l'unanimité.*

La Présidente remercie Yann GUELLAFF et Patrick LE FOLL.

Compte tenu du fait que le sujet sur les ASC n'est pas suffisamment nourri pour être traité aujourd'hui, la Présidente propose de passer au point relatif au bilan du plan de formation 2006, en raison de la présence de Béatrice AMARDEILH. Le point relatif au PSDI de Nantes sera traité ensuite. La Présidente informe le CE qu'en raison de contraintes, elle ne sera pas présente cet après-midi.

*En l'absence de Catherine JACOLOT, Philippe MAURICE prend la présidence du CE l'après-midi.*

#### **Point 4 — Information-consultation sur le bilan du plan de formation 2006 : périmètre Bretagne et Pays de la Loire**

*En présence de Béatrice AMARDEILH, responsable des compétences pour la DTO.*

Béatrice AMARDEILH indique qu'elle anime en particulier le réseau qui gère le processus unique de développement des compétences au niveau des UI. Elle se propose de présenter aujourd'hui les bilans de formation 2006, pour les périmètres des CE Bretagne et Pays de la Loire.

En introduction, Béatrice AMARDEILH fait remarquer que dans le domaine de la formation, le bilan du réalisé 2006 est positif, les plans ayant été tenus pour les Pays de la Loire (99 %) et dépassés pour la Bretagne (123 %) en termes de taux de réalisation par rapport au plan présenté en CE en novembre 2005.

Les indicateurs-clés sont au vert (nombre d'heures réalisées et nombre d'heures moyen par salariés, taux d'accès à la formation). Un focus sera fait sur le taux d'accès à la formation pour les femmes et les salariés de plus de 45 ans.

Les coûts de formation connaissent une augmentation maîtrisée, alors que les dépenses de formation externe croissent de manière significative.

Les deux catégories d'actions 1 – développement des compétences sur le métier — et 2 – développement des compétences dans le cadre d'un changement de métier – représentent 88 % du réalisé en Bretagne et 96 % des actions en Pays de la Loire. Ceci montre que les ambitions de l'entreprise, dans le cadre de la mise en œuvre de ACT, consistent à mettre

l'accent sur le développement des compétences, les métiers et l'accompagnement des salariés dans la transformation de l'organisation, se traduisent par des actions concrètes sur le terrain.

Parmi les actions marquantes de l'année 2006, on relève les actions autour de l'évolution de la marque, du nomadisme, de la relation client, y compris dans le domaine technique, la création de l'école du management France, la montée en puissance des écoles métiers, y compris dans le domaine technique, l'accélération du développement des parcours professionnels, le développement de l'utilisation des différents dispositifs issus de la réforme de la formation professionnelle (DIF pour les ACO, bilan de compétences, VAE). A cet égard, Béatrice AMARDEILH précise qu'une liste des formations « difables » est mise en visibilité sur Anoo. De plus, la mise à disposition de l'offre de formations d'un point de vue technique commence à être mieux dimensionnée. A ce titre, il faut saluer les initiatives locales mises en place l'an dernier par les équipes RH et les soutiens locaux dans les UI pour démultiplier les modules prioritaires lorsque cela s'avérait nécessaire.

Béatrice AMARDEILH informe que pour préparer cette présentation, elle a assisté à deux réunions préparatoires avec les membres de la Commission Formation du CE qu'elle remercie pour la richesse de leurs questionnements et des débats concernant notamment les process et le SI. Elle ajoute que d'autres questions ont été posées auxquelles elle a assez largement répondu. Elle répondra prochainement à celles qui lui sont parvenues depuis.

Anne KERSALE demande s'il n'est pas possible de répondre aujourd'hui en séance aux questions posées hier.

Béatrice AMARDEILH répond par la négative : elle n'a pas eu le temps de préparer ces réponses et doit d'abord s'adresser aux entités AVS et UI pour les formaliser.

Béatrice AMARDEILH rappelle que les élus ont reçu deux types de documents : le bilan complet et une copie de support de présentation PowerPoint reprenant les principaux indicateurs clés, qu'elle se propose de présenter de manière synthétique.

Philippe MAURICE propose aux élus de poser leurs questions supplémentaires au fil de l'eau.

#### Bilan de la formation pour le périmètre du CE BRETAGNE

Béatrice AMARDEILH rappelle le process « développement des compétences » actuellement en vigueur dans l'entreprise : la déclinaison de la politique de formation intervient au niveau du plan, lui-même démultiplié au sein des entités sous forme de modules qui sont ensuite évalués, à l'issue de la formation, par les soutiens ou les formateurs internes ou externes. Ces évaluations font ensuite l'objet de réajustements en ce qui concerne le contenu des modules.

Béatrice AMARDEILH indique que le nombre global d'heures dispensées est passé de 94 692 à 140 815 entre 2005 et 2006, soit presque 49 % d'évolution.

Le nombre d'heures moyen par salarié est passé de 21,7 heures à 31,2 heures. De même, le taux d'accès à la formation évolue de 2,8 points. En parallèle, l'effectif social du périmètre n'a crû que de 3 %. On note donc un effort réalisé en termes de dispense de formation, ce qui correspond aux objectifs de ACT.

### La répartition des heures par axe de formation se décline de la façon suivante :

- l'Axe A (accélération de l'acquisition des compétences sur les nouvelles technologies et les nouvelles offres) enregistre un taux de réalisation de 134 % contre 106 % en novembre 2005 ;
- l'Axe B (amélioration de la performance sur les processus, développement des compétences afférentes au bon usage du système d'information) enregistre un taux de réalisation de 112 % (20 344 heures réalisées contre 18 182 heures prévues) ;
- l'Axe C (accroître la qualification sur les métiers existants et émergents et favoriser la mobilité) : 66 641 heures ont été réalisées pour 47 401 prévues ;
- les Axes D (développer les compétences managériales pour accompagner la transformation du groupe France Télécom) et E (développer les compétences transverses en prenant en compte la dimension internationale du groupe France Télécom) enregistrent un taux de réalisation moins élevé que prévu ; en effet, ces axes touchent des populations moins nombreuses et l'école du management France a démarré tardivement (novembre 2006).

### Les principaux projets/axe développés en termes d'heures réalisées se déclinent de la manière suivante :

- Axe A : la formation des conseillers clients AT Home (Internet, lancement offres et services, DVD, formation des TIC et soutiens AX DSL) ;
- Axe B : trois projets ont été identifiés : la formation à l'évolution du SI du SAV, la formation du domaine commande/livraison, la formation à l'utilisation des outils bureautiques et nomades ;
- Axe C : la formation des conseillers clients à la relation client, des conseillers clients AT home SU et fixe, des téléconseillers SAV et Internet et des vendeurs en boutique ;
- Axe D : deux actions ont été identifiées : l'intégration de nouveaux salariés et l'école du management ;
- Axe E : la maîtrise de la langue anglaise (362 heures).

### Les parcours de professionnalisation

Béatrice AMARDEILH confirme l'axe de progrès en termes de parcours de professionnalisation, avec 43 entrées en 2006, dont :

- 30 sur un parcours du domaine clients ;
- 12 sur un parcours du domaine réseau ;
- 1 sur un parcours du domaine gestion et support.

Par ailleurs, il convient de noter 7 sorties réalisées dans les parcours en 2006 (dont 6 sur le domaine réseau et 1 sur le parcours de préventeur).

### Le nombre d'heures moyen par domaine fonctionnel s'établit à :

- Sur le domaine client : 39,57 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine technique réseau : 19,39 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine technique informatique : 7,84 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine innovation : 5,33 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine contenus et production : le nombre n'est pas significatif ;
- sur le domaine gestion de support : 9,24 heures en moyenne par salarié.

En ce qui concerne la répartition du nombre d'heures par niveau de classification, Béatrice AMARDEILH attire l'attention sur le fait que :

- sur les groupes A et B : la moyenne est de 43,55 heures par salarié ;
- sur le groupe C : la moyenne est de 32,39 heures par salarié ;
- sur le groupe D : la moyenne est de 25,29 heures par salarié ;
- sur le groupe Dbis : la moyenne est de 32,67 heures par salarié ;
- sur le groupe E : la moyenne est de 20,83 heures par salarié ;
- sur les groupes F et G : la moyenne est de 23,71 heures par salarié.

Pour ce qui est des salariés de 45 ans et plus, on constate que le nombre moyen d'heures passe de 19,2 à 23,5 entre 2005 et 2006.

Les femmes représentent 38,9 % des heures réalisées et 39,4 % des salariés formés, ce qui est supérieur au taux de féminisation de la DR Bretagne (36,5 %). 84 % des femmes ont suivi une formation en 2006 sur le périmètre de la DR Bretagne.

#### La répartition des formations entre la formation interne et la formation externe

##### La formation interne regroupe :

- la formation interne démultipliée en local par les formateurs de France Télécom ;
- la formation interne dispensée par les formateurs de DDP.

En 2006, 108 957 heures de formation ont été dispensées en interne, contre 80 336 en 2005.

##### La formation externe

Le réalisé 2006 suit une trajectoire à la hausse avec 31 858 heures contre 14 357 en 2005, soit une augmentation de 120 %, ce qui représente 22,6 % des heures dispensées.

##### Répartition des formations par catégorie de formation

- Sur la catégorie 1 (adaptation au poste de travail) : 87 906 heures de formation ont été réalisées, soit 62,4 % du plan de formation ;
- sur la catégorie 2 (évolution et/ou maintien dans l'emploi) : 36 352 heures de formation ont été réalisées, soit 25,8 % du plan de formation ;
- sur la catégorie 3 (développement des compétences — projets professionnels plus individuels) : 16 547 heures de formation ont été réalisées, soit 11,8 % du plan de formation.

Béatrice AMARDEILH attire l'attention sur le fait que 88,2 % des formations concernent l'emploi ou les métiers.

##### Les modalités pédagogiques

Le présentiel reste largement majoritaire (88,5 % du réalisé). On note également le développement des formations à distance et du multi mode, à mettre en relation avec le choix de l'entreprise de développer de nouveaux modes d'apprentissage *via* les nouvelles technologies.

Les formations courtes sont en baisse en 2006 (5,6 % des heures de formation sont inférieures à 3 heures).

Philippe MAURICE sollicite des questions sur la présentation du bilan de formation 2006 pour la DR Bretagne.

Anne KERSALE attire l'attention sur le fait que si les heures de formation ont bien évolué en 2006, on oublie de parler des changements de périmètres qui n'ont pas été prévus et du recrutement d'un certain nombre de vendeurs. Elle déplore le fait que ces éléments n'apparaissent pas dans les documents car ils ont quand même un impact sur les chiffres, notamment de la Bretagne. En effet, le CCEN, très riche en formations, a intégré la Bretagne fin 2006, ce qui n'était pas prévu.

D'autre part, les durées de formation augmentent certes, mais il convient aussi de prendre en compte celles dispensées à l'école du management et, en Bretagne, le lancement des parcours de professionnalisation.

Selon Anne KERSALE, ces éléments manquent dans la présentation des documents. Enfin, elle exprime son étonnement face aux chiffres présentés pour les formations courtes.

Béatrice AMARDEILH explique que telle est la restitution donnée à travers les outils de reporting national.

Concernant les repérimétrages, les changements d'organisation ont été anticipés (sauf peut-être le cas du CCEN) et *a priori*, les plans de formation ont été établis avec la projection sur les nouveaux périmètres. L'effectif sur la Bretagne n'a toutefois pas varié aussi sensiblement que sur les Pays de la Loire en 2006. Même si le CCEN a rejoint le périmètre de la Bretagne en fin d'année et si des formations conséquentes ont été dispensées, vu le volume d'heures considéré, Béatrice AMARDEILH ne pense pas que cela soit très significatif au niveau du réalisé.

Anne KERSALE n'est pas de cet avis : sur le CCEN, il y a eu le CRM, les formations sur les offres et services et le recrutement de 80 CDI TP. Ceci a certainement un impact sur les chiffres.

Béatrice AMARDEILH fait remarquer que les formations sur les offres et services auront un impact sur les projets avec une racine DCE dans le document.

Anne KERSALE estime qu'il est regrettable de ne pas disposer de ces informations avec les documents. Les chiffres communiqués ne sont pas expliqués.

Philippe MAURICE lui demande si ceci faisait partie des questions envoyées tardivement à Béatrice AMARDEILH.

Anne KERSALE répond par la négative, il s'agit simplement d'une constatation.

Philippe MAURICE comprend que les repérimétrages puissent avoir des conséquences sur la pondération des chiffres entre 2005 à 2006. Il précise toutefois que la plupart des chiffres correspondent à des pondérations à l'intérieur de l'année 2006 entre les différents métiers.

Béatrice AMARDEILH maintient que ceci a relativement été pris en compte lors de l'établissement des plans de formation, exception faite du CCEN.

Jean-Luc BLANCHARD demande si les briefs quotidiens, hebdomadaires ou mensuels sont considérés comme des formations.

Béatrice AMARDEILH répond par la négative : il s'agit de briefs managériaux, qui ne sont pas dispensés par des formateurs locaux et donc pas saisis et tracés comme de la formation.

Mario PETRICOLA ajoute que ces briefs relèvent du rôle du manager en termes de coaching de ses collaborateurs : cela est très différent de la formation qui est très cadrée et répond à des objectifs pédagogiques.

Béatrice AMARDEILH précise que les présentations en termes de formation sont normées et ont été établies de manière homogène pour le CE et le CCE, dans le souci de fournir le même niveau de restitution aux deux instances. En ce sens, elles sont donc relativement macro. Béatrice AMARDEILH est personnellement allée chercher l'information auprès des responsables de compétences des unités.

Philippe MAURICE confirme que cette présentation homogène permet aux élus d'avoir une visibilité panoramique sur la formation. Le niveau macro convient au niveau d'un CE, sachant que si des questions plus précises sont formulées, la Direction en prendra note mais n'y répondra pas en séance.

Claudine CHEFSON fait remarquer que la Commission Formation a reçu tardivement le projet qui a servi à l'établissement du bilan. Même si les chiffres du prévisionnel proviennent du reporting du SI, elle s'interroge sur la grande différence existant entre les prévisions mentionnées dans le projet et le prévisionnel du bilan qui sert de base à l'analyse.

Claudine CHEFSON illustre son propos par un exemple : sur le projet de la Bretagne 114 419 heures de formation étaient prévues, tous axes confondus, et sur le bilan de la formation, le bilan prévisionnel se base sur 99 125 heures, ce qui représente une différence très importante. De plus, même si le réalisé est certes positif, les chiffres du projet diffèrent sensiblement de ceux fournis dans le bilan.

Béatrice AMARDEILH explique que, sur la Bretagne l'an dernier, en termes de reporting, il y avait un décalage entre les données fournies par l'outil national et celles qui ont été présentées en CE. Quand cette valeur était considérée, ce qui était présenté en CE était réajusté par rapport à ce défaut de l'outil de reporting. A cet égard, à la page 4/28 du bilan de formation de la DR Bretagne, elle a ajouté une colonne (% réalisé/plan CE nov.) permettant de comparer le réalisé par rapport au plan présenté en novembre.

Claudine CHEFSON évoque à présent la durée des formations courtes : le projet prévoit 3 649 heures de formations inférieures à 3 heures contre 7 897 en réalisé. Or, Béatrice AMARDEILH vient de dire que la proportion de formations courtes est en forte diminution.

Concernant la répartition par durée de formation, Béatrice AMARDEILH attire l'attention sur le fait qu'il y a une différence entre le prévisionnel et le réalisé, sachant qu'à un moment donné, il convient de figer un nombre d'heures par rapport à des priorités et une vision de ce qui sera réalisé. Ensuite, lorsqu'il s'agit d'affiner ces données par durée de formation et que les soutiens formateurs locaux identifient un nombre de stagiaires ou une durée de formation, cela s'apparente davantage à une évaluation et non à des données figées. Par ailleurs, des projets ne sont pas identifiés lors de l'établissement du plan car ils seront démultipliés autour d'offres stratégiques et parce que les intitulés ne seront connus que lorsque les divisions métiers les éditeront. Lors de l'établissement du plan, ils sont intégrés dans un tiroir « autres projets ». Béatrice AMARDEILH répète que le plan correspond à une photographie de la vision disponible à un moment donné, alors que le réalisé équivaut aux formations effectivement réalisées. Il convient, dans la mesure du possible, de faire « coller » le plan avec le réalisé.

Claudine CHEFSON insiste sur la durée des formations courtes et ne peut pas laisser dire qu'elles sont en forte diminution : en effet, d'une part, elle ignore le chiffre du réalisé 2005 et dispose, pour seul comparatif, du projet distribué tardivement.

Béatrice AMARDEILH indique que le tableau 24 de la page 16/28 fait état de 5,6 % d'heures réalisées dans des formations inférieures à 3 heures contre 14,6 % en 2005.

Philippe MAURICE demande à Claudine CHEFSON si elle conteste le chiffre de 2005.

Claudine CHEFSON répond par la négative. Elle attire l'attention sur le fait que les bilans de formation ne sont pas simples à analyser car ils ne comportent que des chiffres. C'est pourquoi elle aurait aimé que les choses soient présentées différemment. De plus, elle maintient que le chiffre présenté dans le projet représente deux fois plus d'heures en formation courtes que ce qui était prévu.

Béatrice AMARDEILH présente les choses différemment : vu l'augmentation globale du nombre d'heures réalisées, la proportion des formations courtes est nettement réduite, de 14,6 % en 2005 à 5,6 % en 2006.

Claudine CHEFSON aurait préféré avoir un nombre d'heures plutôt qu'un pourcentage.

Philippe MAURICE fait remarquer que ceci revient au même : à partir du nombre total et du pourcentage, il est possible de retrouver le nombre d'heures dispensées dans des formations inférieures à 3 heures. Le pourcentage permet de comprendre la pondération nouvelle qui évolue d'année en année entre les formations longues et les formations courtes. Dans l'absolu, l'important est de voir que, par rapport au panorama global de la formation dispensée en 2006, il y a moins de formations courtes en 2006 qu'en 2005.

Mario PETRICOLA souligne le fait que les formations courtes portent généralement sur des produits et services, les formations longues portant davantage sur des données applicatives. Or, la politique nationale consiste à lancer des produits/services en nombre moins important, il n'est donc pas anormal que le poids des formations courtes baisse. Au-delà de la bataille des chiffres, il y a là une certaine logique.

Béatrice AMARDEILH ajoute que, dans le cadre des écoles métiers et de l'école du management France, l'entreprise développe des cursus basés sur des modules de plusieurs jours et représentant donc des formations plus conséquentes en termes de volume.

Catherine FREHEL souhaite faire une remarque générale pour appuyer les propos d'Anne KERSALE. C'est la troisième année où les élus ont une présentation du bilan de formation : des progrès indéniables ont été réalisés, avec notamment des indicateurs plus détaillés. Toutefois, sans contester les chiffres de ce document, les élus estiment qu'il y manque un lien important entre la formation et l'emploi. En effet, au regard des dossiers traités au sein des CE, qui ont imposé des changements de métiers à de nombreux salariés, les élus ne sont pas en mesure de juger si ce volume de formation est suffisant.

Catherine FREHEL partage les propos de Claudine CHEFSON sur le fait que les chiffres de ce rapport ne donnent pas la réalité de ce que vivent aujourd'hui les salariés. Elle prend pour exemple l'UAT d'Orléans, où des formations d'un quart d'heure sont dispensées, dans le souci de ne pas dégager les personnels au-delà de cette durée, afin de donner la priorité à la qualité de service. L'an dernier, les élus avaient demandé à la Direction si elle était prête à assumer une baisse de la qualité de service pour former ses salariés. Elle avait répondu par l'affirmative, mais dans les faits, il n'en est rien. De plus, cet effort n'est pas retracé dans le bilan présenté aujourd'hui.

Catherine FREHEL s'interroge ensuite sur les formations externes dont elle relève l'augmentation significative. Elle aimerait en connaître les raisons et savoir quelles formations sont concernées.

Concernant la formation externe, Béatrice AMARDEILH indique qu'une liste des organismes de formation figure dans le tableau 35 du bilan. Ceci concerne des formations plus

spécifiques liées à des besoins requérant une technicité particulière ou portant sur des axes de formation plus individualisés (management, sécurité). Il s'agit de formations pour lesquelles DDP n'a pas d'offre en interne. Les prestataires, qui figurent dans le catalogue « formons-nous », sont retenus sur la base de cahiers des charges établis par DDP.

Pour ce qui est des formations d'un quart d'heure, Béatrice AMARDEILH ne veut pas préjuger de la manière dont elles seraient tracées. Selon elle, des formations d'un quart d'heure ne sont pas tracées.

Mario PETRICOLA rappelle que cette question a déjà été posée. Des efforts significatifs ont été réalisés, notamment sur les plates-formes, où il est possible de basculer les flux en cas d'insuffisance de ressources pour les traiter. Quoi qu'il en soit, une formation ne peut pas être dispensée en un quart d'heure. Il s'agit d'une information.

Pour répondre à Catherine FREHEL, Béatrice AMARDEILH ajoute qu'en termes de traçage par catégorie, les formations liées aux changements d'organisation (catégories 1 et 2) représentent 88 % des formations dispensées sur le périmètre de la DR Bretagne. Des efforts de formation sont donc réalisés en termes de maintenance sur le métier et de développement des compétences sur un nouveau métier. D'autre part, le bilan du plan de formation indique, par axe, les principaux projets démultipliés par division métier et en racine de chaque projet, apparaît la direction métier qui est à l'origine de ce dernier. Des données qui figurent au bilan sont donc quand même communiquées et la liste des actions par périmètre permet d'avoir une vision plus précise sur une population ou une unité donnée.

Catherine FREHEL reformule sa demande relative au lien entre les salariés ayant connu des changements structurels de métiers et la formation. Les élus CFDT sont toujours intervenus sur ce sujet pour demander un effort de formation conséquent. Or, à ce jour, ils ignorent si l'effort de formation fourni répond réellement aux besoins. Ce point reste sans réponse d'année en année. Il convient de corréliser les informations sur la formation avec l'emploi. D'autre part, en ce qui concerne les qualifications et les promotions, les élus déplorent le manque de vision sur la manière dont la formation débouchera par une reconnaissance de la qualification.

Catherine FREHEL espère que la Commission Formation pourra à l'avenir mieux exploiter ces deux données que sont le lien entre formation et emploi et le lien entre formation et qualification.

Enfin, si Catherine FREHEL considère que la liste des prestataires est intéressante, elle fait remarquer qu'il aurait été intéressant de lister sur quels formations et métiers ils portaient.

Philippe MAURICE croit comprendre que les élus disposent bien de tous les éléments et de tous les chiffres, mais que leur mise en relation n'est pas immédiate pour eux.

Catherine FREHEL indique qu'exception faite des parcours de professionnalisation, pour lesquels il y a suffisamment de traçabilité, les autres données ne sont pas mises en évidence dans le cadre des travaux réalisés par la Direction.

Anne KERSALE revient sur les formations d'un quart d'heure et se demande si, en termes de traçage, elles ne sont pas mises de côté pour être cumulées en fin de parcours et correspondre à une formation de quatre heures. En effet, sur le terrain, deux trois offres sont parfois présentées en même temps pour que cela soit considéré comme une formation de trois heures. En revanche, si ces formations étaient décomposées par offre, elles ne représenteraient qu'une heure à chaque fois.

Selon Anne KERSALE, il est permis de s'interroger à ce sujet, étant donné la différence entre les chiffres et ce qui se passe sur le terrain : les formations courtes sont en effet de plus en plus courantes.

Béatrice AMARDEILH fait savoir que deux soutiens présents dans la Commission Formation pourront sans doute répondre à cette question.

Anne KERSALE leur posera la question.

Philippe MAURICE aimerait vérifier qu'il a bien compris l'analyse d'Anne KERSALE : des quarts d'heures n'ayant rien à voir les uns avec les autres seraient donc additionnés pour obtenir des heures de formation ?

Anne KERSALE répond qu'il se peut que quatre formations offres/services soient dispensées en une fois au lieu d'être tracées à raison d'une heure pour chacune d'elles à chaque fois.

Philippe MAURICE souligne que le plus important est l'efficacité de la formation. Il suppose que les formations d'un quart d'heure sont des cas extrêmes. De plus, du fait qu'il y a moins d'offre, il y a aussi moins de formations de courte durée.

Philippe MAURICE ajoute que désormais, l'entreprise travaille sur des « collections » représentant un ensemble d'offres et de services. En conséquence, il devrait y avoir moins de formations – puisqu'il n'y a plus que 3 ou 4 collections dans l'année — mais chaque collection englobant plusieurs offres, les formations correspondantes devraient aussi être plus importantes en termes de durée.

Philippe MAURICE se propose de regarder ce point en détail.

Marie-Pascale SAUPIN demande ce que Béatrice AMARDEILH met derrière le mot « formation » et aimerait savoir si le E-learning en fait partie.

Béatrice AMARDEILH explique qu'en ce qui concerne les différents modes d'apprentissage, les formations en présentiel restent majoritaires, sachant que des modules multi modes (formation comportant du présentiel, des formations à distance – classes virtuelles avec un formateur – du E-learning) sont également développés.

Marie-Pascale SAUPIN attire l'attention sur le fait que les formations de type Coopnet se font généralement sur le poste de travail, dans des conditions qui sont loin d'être idéales. Par ailleurs, ces formations comportent beaucoup de théorie et aucune pratique : en ce sens, ceci ne peut pas vraiment être considéré comme de la formation.

Nathalie LE HIR se réfère au tableau 16/28 sur la répartition de la durée de formation par nombre d'heures et nombre de stagiaires et croit comprendre que presque la moitié des salariés a reçu en moyenne une heure de formation. Elle demande si tel est bien le cas et dans l'affirmative, si ceci ne s'explique pas par la formation des nouveaux arrivants.

Mario PETRICOLA souhaite apporter un éclairage sur ce point : la formation des nouveaux arrivants inclut celle des CDI temps partiels. Il est probable que ces derniers aient des formations courtes d'une heure. En termes de volume de formation, cela peut donc avoir un impact par rapport au volume global.

Béatrice AMARDEILH souhaite nuancer l'analyse mathématique qui est différente selon que l'on parle de formations longues (considérées en termes de cursus) ou de formations plus courtes (considérées en termes de modules). En effet, certaines formations sont supérieures à 60 heures et correspondent à des cursus spécifiques (parcours de professionnalisation, expertise) qui concernent un faible nombre de personnes. La moyenne des formations ne représente pas ce qui entre dans chaque tranche car certains parcours très longs faussent le calcul.

Nathalie LE HIR explique qu'elle s'est volontairement appuyée sur des exemples extrêmes mais au bout du compte, il ressort quand même qu'une grande majorité des salariés n'a bénéficié que d'une heure de formation.

Béatrice AMARDEILH fait remarquer qu'un salarié peut tout à fait avoir suivi un autre type de formation dans son année. Elle attire l'attention sur la difficulté de recroiser les choses entre elles ; les outils de reporting sont des gros tableurs qui permettent de sortir des statistiques.

Nathalie LE HIR a du mal à s'y retrouver en ce qui concerne les catégories.

Béatrice AMARDEILH rappelle en quoi consistent les 3 catégories :

- catégorie 1 : la maintenance ou le développement des compétences d'un salarié sur son métier, autrement dit la professionnalisation sur un poste sur lequel il est déjà installé ;
- catégorie 2 : l'adaptation à l'évolution du métier ou au changement de métier lié à un changement d'organisation. Cette catégorisation est préformatée par défaut par DDP ; chaque action de formation a un certain nombre d'objectifs prioritaires qui prédéterminent sa catégorie « par défaut » de traçage, sachant qu'au niveau local, le soutien a la main pour modifier éventuellement la formation en fonction de son contexte de dispense.
- Catégorie 3 : le développement des compétences dans le cadre de projets individuels : les formations de cette catégorie sont moins utilisées que les deux précédentes.

Marie SCHOELINCK souhaite soulever une incohérence : le module « moyens mis en avant pour développement des compétences afférentes au SI » a été dispensé à raison de 1 783 heures en Bretagne et de 1 710 heures en Pays de la Loire pour améliorer l'utilisation des outils bureautiques et nomades, alors que France Télécom a choisi de développer l'application GPC (qui fonctionne encore sous DOS) d'un niveau bien inférieur à ce qui existait auparavant. Il s'agit selon elle d'un véritable gâchis.

Philippe MAURICE note cette remarque. Il conviendra de mieux mettre en adéquation les formations et les besoins.

Daniel GILLARD fait référence à la rubrique « réussir sa cessation d'activité professionnelle » du tableau 8 et demande si cette formation existe toujours. Il semblerait que seulement 180 personnes aient suivi cette formation alors que le bilan social fait état de 409 sorties en Bretagne (retraite et CFC).

Béatrice AMARDEILH indique que cette question a été évoquée lors des travaux préparatoires de la Commission. Cette formation existe toujours, un module national sera déployé sur les sites de Rennes et Nantes. Par ailleurs, les prévisions du plan sont élaborées à partir de l'identification d'un nombre de départs potentiels.

Daniel GILLARD demande confirmation du fait que ces formations sont toujours proposées systématiquement.

Béatrice AMARDEILH répond par l'affirmative, mais précise que les salariés sont libres d'y assister ou non.

Daniel GILLARD est surpris du faible nombre de formations suivies (180 en Bretagne) au regard du potentiel de salariés susceptibles de suivre cette formation largement plébiscitée.

Béatrice AMARDEILH note cette remarque.

Catherine FREHEL demande si les informations/formations faites à l'initiative de l'Espace Développement et les formations découvertes sont tracées dans le plan de formation ou non.

Béatrice AMARDEILH répond par la négative : les actions d'information relevant du proactif ne sont pas répertoriées. Seules les formations correspondant à des modules DDP ou dispensées par des formateurs sont répertoriées.

Catherine FREHEL en déduit qu'une formation dispensée par une collectivité territoriale n'est pas tracée.

Béatrice AMARDEILH répond par l'affirmative : une collectivité territoriale est considérée comme un prestataire externe et sera tracée comme action de formation externe sur l'évolution du métier. En revanche, les journées découvertes ne sont pas tracées. Toutes les formations liées à des projets d'essaimage, de mobilité Fonction Publique ou de VAE peuvent être tracées.

Philippe MAURICE ajoute que l'ED est un acteur parmi d'autres. Lorsqu'il organise des séances collectives pour présenter la Fonction Publique, celles-ci ne sont pas comptabilisées comme des formations. En revanche, le module de formation « accompagner la mobilité vers la fonction publique » est bien comptabilisé.

Joël BARBU se réjouit de constater que les heures de formation augmentent et que ce dossier s'étoffe d'année en année, mais il se demande s'il existe toujours un processus de validation de l'acquisition des compétences.

Béatrice AMARDEILH explique qu'au terme du processus de formation, une évaluation à chaud est réalisée par le formateur en fin de module et une évaluation à froid intervient ensuite en présence du manager pour valider le niveau de développement sur les compétences ciblées. Quoi qu'il en soit, lors de l'entretien individuel annuel, le manager fait le point sur le plan individuel de développement des compétences de son salarié et aborde le volet du plan de formation de l'année à venir pour identifier un certain nombre d'actions à mener pour le développement de ses compétences.

Béatrice AMARDEILH précise que désormais, l'outil full eval permet l'envoi systématique, sur la boîte du salarié et du manager, d'une évaluation à chaud (au maximum dans les 5 jours suivant la fin de la formation) et d'une évaluation à froid (90 jours après la fin de la formation) par push mail. Cet outil permet une remontée de l'évaluation.

Joël BARBU demande si Béatrice AMARDEILH dispose de statistiques de remontées.

Béatrice AMARDEILH répond que l'outil full eval est encore relativement peu utilisé. En revanche, les entretiens annuels individuels le sont en totalité.

Selon Joël BARBU, l'EI est davantage axé sur les compétences de la personne, alors que full eval concerne davantage le contenu de la formation délivrée. Il estime qu'il n'y a pas de processus d'évaluation de la formation. Aucun élément qualitatif ne permet de vérifier si la formation est bien dispensée.

Mario PETRICOLA précise que l'objectif de la formation est d'améliorer les compétences de la personne sur son poste de travail. Par ailleurs, full eval est un outil d'évaluation de la formation. Toutefois, la véritable évaluation se traduit par la capacité du salarié à maîtriser les compétences exigées sur son poste de travail. Les évaluations à chaud ou à froid correspondent à une perception à un moment donné. S'il n'y a aucune pratique derrière, la formation n'aura servi à rien. A cet égard, si le manager constate un manque en termes de compétences, il a la possibilité de déclencher une action spécifique personnalisée.

Par ailleurs, Mario PETRICOLA fait remarquer que l'outil push mail est encore sous-utilisé aujourd'hui.

Dominique LESEIGNEUR trouve inquiétante la confusion de plus en plus importante, dans les services, entre les notions de formation et de coaching. Les frontières entre les deux sont en effet de plus en plus ténues, alors que normalement, ces deux notions sont clairement différentes. Si une formation sert à apprendre quelque chose, le coaching tend de plus en plus à suivre au plus près les résultats et à augmenter la productivité des salariés. Ceci oblige à reconsidérer la liste des formations dispensées dans l'entreprise et à avoir un œil plus critique, module par module, pour voir ce qui ressort vraiment d'une formation professionnelle adaptée aux conditions de travail et ce qui s'apparente plutôt à un modelage managérial de plus en plus répandu dans les services. Il y a là matière à réflexion pour le CE. En effet, cette confusion pourrait aboutir à des résultats pendables et, comme l'a déjà fait remarquer le CE de la DR Bretagne en son temps, les managers ne sont pas des formateurs.

Par ailleurs, Dominique LESEIGNEUR insiste sur l'importance d'identifier ce qu'il y a derrière les intitulés. En effet, dans le bilan du plan de formation des Pays de la Loire, le rebranding arrive en tête du nombre de formations dispensées et de stagiaires formés. Outre les chiffres contenus dans les bilans de formation, les aspects qualitatifs sont également à mettre en valeur et à cet égard, il manque beaucoup d'éléments pour juger du contenu, des finalités et des motivations de toutes ces formations présentées.

Philippe MAURICE répète que « coacher » n'est pas égal à « former ». En revanche, apprendre à coacher peut être comptabilisé comme temps de formation pour le manager. Il faut éviter toute confusion et clarifier les choses.

Daniel GILLARD aimerait savoir quelle population est concernée par les DIF.

Béatrice AMARDEILH répond qu'il s'agit des ACO.

Daniel GILLARD ne sait pas comment comptabiliser cette population, le bilan social ne permettant pas de le faire. Il se demande si le faible nombre de DIF (3) est dû à une méconnaissance de leurs droits par les salariés et comment compte s'y prendre l'entreprise si ces derniers demandent la régularisation de ce droit au bout de quelques années.

Béatrice AMARDEILH explique que tous les ans, chaque salarié reçoit une notification de son compteur DIF qui s'incrémente d'un forfait de 20 heures par an. L'initiative du DIF leur revient. La DRH va certainement communiquer auprès des responsables d'unités pour sensibiliser les ACO sur ce droit, sachant que le compteur est plafonné à 120 heures qu'il est préférable d'utiliser au fil de l'eau. La communication sur ce droit a été faite dès le démarrage du dispositif suite à la réforme de la formation professionnelle. Désormais, ceci est également en visibilité sur Anoo formation, ainsi qu'une offre de formations « difables ». Béatrice AMARDEILH admet que de nombreux progrès restent encore à réaliser pour promouvoir les dispositifs issus de la réforme de la formation professionnelle (DIF, VAE). Les demandes en ce sens restent encore limitées.

Daniel GILLARD note qu'il est possible de demander un DIF hors temps de travail et sur le temps de travail. Or, ils sont tous réalisés hors temps de travail.

Béatrice AMARDEILH précise que le DIF est par principe toujours pris hors temps de travail, le salarié recevant une allocation de formation en contrepartie. Béatrice AMARDEILH insiste sur le fait qu'Anoo formation est désormais une mine d'informations en termes de droits du salarié, de demandes type en ligne, d'aspects financiers relatifs à ce dispositif de formation.

Daniel GILLARD demande où il est possible de trouver les personnels concernés par le DIF dans le bilan social.

Mario PETRICOLA croit se rappeler avoir dit qu'il communiquerait la répartition AFO/ACO au 31 décembre.

Daniel GILLARD souligne le fait que cette question n'est pas dénuée d'intérêt.

#### Bilan du plan de formation pour le périmètre du CE Pays de la Loire

En ce qui concerne les indicateurs clés, Béatrice AMARDEILH attire l'attention sur le fait que le tableau 1 fait notamment apparaître une stabilité du nombre global d'heures de formation (82 968 en 2006 contre 82 803 en 2005), alors que l'effectif social décroît de 14 %. Le changement d'assiette montre donc une évolution relativement sensible du nombre d'heures de formation.

Le nombre d'heures moyen par salarié s'établit à 24,9 en 2005 et 30,1 en 2006, ce qui traduit une augmentation de 20,8 % d'une année à l'autre. Le taux d'accès à la formation passe de 78,3 % en 2005 à 79,2 % en 2006, ce qui représente une évolution de 0,9 point.

L'évolution du nombre de formations, certes moins marquée qu'en Bretagne, est tout de même relativement sensible.

#### La répartition des heures par axe du plan de formation est la suivante :

- l'Axe A enregistre un taux de réalisation de 65 %, donc en retrait, avec 25 232 heures réalisées, pour 38 000 heures prévues ;
- l'Axe B enregistre un taux de réalisation de 114 %, avec 15 168 heures réalisées contre 13 292 prévues ;
- l'Axe C enregistre un taux de réalisation de 134 %, avec 40 866 heures de formation réalisées, contre 30 852 prévues ;
- l'Axe D enregistre un taux de réalisation de 57 %, avec 570 d'heures réalisées pour 1 005 heures prévues ;
- l'Axe E enregistre un taux de réalisation de 8 % avec 14 heures sur 180 prévues. Ceci est lié au démarrage tardif de l'école du management France.

Bernard ELIOT demande si le démarrage tardif de l'école du management explique ce faible taux de réalisation.

Béatrice AMARDEILH répond par l'affirmative en ce qui concerne l'axe D. Par ailleurs, elle rappelle que l'axe E concerne un faible nombre de salariés potentiels puisqu'il s'agit essentiellement des DUO et des DEM.

Bernard ELIOT aimerait savoir si l'objectif était trop élevé.

Béatrice AMARDEILH répond que cela est possible en ce qui concerne l'axe E. Dans le cas de l'axe D, ce taux s'explique plutôt par le démarrage tardif de l'EMF.

Bernard ELIOT en déduit qu'avant la mise en place de l'EMF, ce type de cursus n'existait pas.

Béatrice AMARDEILH le confirme. Le premier module « s'approprier Next » a commencé à être démultiplié en DT le 24 novembre.

Les principaux projets/axes en termes d'heures réalisées se déclinent de la manière suivante :

- Axe A : Lancement des offres et services, DVD, cursus de formation PABX et RLE et formation des TIC et soutien à XDSL et au multi services ;
- Axe B : projets non identifiés au moment de l'élaboration du plan : autres projets des VRC, formations à la sécurité, amélioration de l'utilisation des outils bureautiques et nomades ;
- Axe C : formation des vendeurs en boutique, formation initiale des nouveaux conseillers 1014, des nouveaux vendeurs temps-plein en boutique et des VRC ;
- Axe D : heures dispensées aux DUO/DEM au sein de l'université groupe et dans le cadre de l'école du management ;
- Axe E : heures sur la thématique de l'évolution en milieu interculturel.

### Les parcours de professionnalisation

13 parcours de professionnalisation ont démarré sur les Pays de la Loire en 2006, dont :

- 4 sur le domaine client ;
- 7 sur le domaine réseau ;
- 2 sur le parcours gestion de support et préventeur.

Aucune sortie n'a été enregistrée, en raison d'un démarrage plus tardif du développement de ces parcours (plutôt en fin d'année). Des sorties pourraient donc plutôt intervenir à partir de fin 2007.

Le nombre d'heures moyen par domaine fonctionnel s'établit à :

- sur le domaine client : 38,68 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine technique réseau : 24,43 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine technique informatique : 7,25 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine innovation et prospection : 3 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine contenus et production multimédia : 12 heures en moyenne par salarié ;
- sur le domaine gestion de support : 10,59 heures en moyenne par salarié.

La répartition par niveau de classification est la suivante :

- sur les groupes A et B : la moyenne est de 40,8 heures par salarié ;
- sur le groupe C : la moyenne est de 32,5 heures par salarié ;
- sur le groupe D : la moyenne est de 24 heures par salarié ;
- sur le groupe Dbis : la moyenne est de 30,3 heures par salarié ;
- sur le groupe E : la moyenne est de 18,2 heures par salarié ;
- sur les groupes F et G : la moyenne est de 18,5 heures par salarié.

Pour les salariés de 45 ans et plus, on constate que le nombre moyen d'heures passe de 22,7 à 26 entre 2005 et 2006, soit une augmentation de 14,7 %.

Les femmes représentent 36,6 % des heures réalisées et 37 % des salariés formés, ce qui est supérieur au taux de féminisation de la DR Pays de la Loire (33,4 %).

### La répartition des formations entre les formations internes et externes

En 2006, 63 565 heures de formation ont été dispensées en interne et 19 403 heures en externe, soit une augmentation de 111 %, ce qui représente 23,4 % des heures dispensées. Entre 2005 et 2006 il y a donc environ 10 000 heures de moins en formations internes et 10 000 heures de plus en formations externes. Au global, le volume d'heures est donc maintenu.

### Répartition des formations par catégorie de formation

- Sur la catégorie 1 (adaptation au poste de travail) : 64 951 heures de formation ont été réalisées, soit 78,3 % du réalisé ;
- sur la catégorie 2 (évolution et/ou maintien dans l'emploi) : 14 631 heures de formation ont été réalisées, soit 17,6 % du réalisé ;
- sur la catégorie 3 (développement des compétences — projets professionnels plus individuels) : 3 386 heures de formation ont été réalisées, soit 4,1 % du réalisé.

### Les modalités pédagogiques

Comme sur la DR Bretagne, le présentiel reste majoritaire (74,5 %) des heures formations. On note également une baisse des formations courtes (7,5 % des heures de formations inférieures à 3 heures).

Anne KERSALE aimerait savoir en quoi consiste le module « plan général de formation à la sécurité », de l'axe B, et quelle population est concernée.

Béatrice AMARDEILH indique qu'elle lui répondra d'ici quelques jours, cette question faisant partie de celles qui lui sont parvenues hier. Les réponses à ces questions pourront donner lieu à de nouveaux échanges.

Toutefois, elle précise que la formation à la sécurité est intégrée par domaine et non par fonction support.

Daniel GILLARD note que personne n'est concerné par un DIF dans les Pays de la Loire. Par ailleurs, il demande si les CDI TP peuvent être concernés par un DIF.

Béatrice AMARDEILH répond par l'affirmative, cela est le cas mais selon elle au prorata du temps de présence dans l'entreprise.

Le DIF étant un volet très fort de l'accord national interprofessionnel signé voilà quelques années, Bernard ELIOT se demande si leur faible nombre n'est pas dû à un problème de communication de la part de l'entreprise.

Béatrice AMARDEILH admet que ce problème est commun à toutes les entreprises ; de plus, il est vrai que le DIF est à l'initiative du salarié.

Bernard ELIOT se demande si le problème ne vient pas du fait que ce DIF soit effectué principalement hors temps de travail, ce qui peut constituer un blocage. Il serait certainement possible de le faire pendant le temps de travail.

Béatrice AMARDEILH réaffirme que tel est pourtant le principe du DIF, valable dans toutes les entreprises. Elle n'est pas en mesure d'expliquer pour quelle raison le DIF est sous-utilisé. Il faut espérer que ceci évoluera suite à la publication, dans Anoo, d'une liste de formations « difables ». L'intérêt est bien d'utiliser 20 heures par an – sachant que ces heures se régénéreront tous les ans — et non d'atteindre un plafond de 120 heures.

Daniel GILLARD rejoint Bernard ELIOT sur le fait qu'il y a un vrai devoir d'information de la part de l'entreprise pour expliquer à quoi sert le DIF (accès à une langue etc.).

Béatrice AMARDEILH confirme que l'accès à une langue est l'offre qui a été publiée en premier dans la liste des formations « difables », avec les formations liées à la sécurité.

Daniel GILLARD fait remarquer que l'entreprise sait communiquer, par exemple dans le domaine du logement, *via* un document joint à la fiche de paie.

Béatrice AMARDEILH assure que l'entreprise en est bien consciente et qu'elle y réfléchit au niveau national.

Mario PETRICOLA ajoute que, même si la communication interne à l'entreprise peut être améliorée, cette question dépasse largement le périmètre de France Télécom : les salariés ne voient pas à quoi peut servir le DIF. Mario PETRICOLA souligne l'importance du but de la formation suivie par rapport au projet du salarié.

Daniel GILLARD rappelle qu'il n'y a que 3 DIF en Bretagne, ce qui n'est déjà pas beaucoup mais 0 en Pays de la Loire, cela pose vraiment problème.

Béatrice AMARDEILH assure qu'il s'agit là d'un des axes d'amélioration à développer. Le niveau national en est bien conscient, puisqu'il met déjà des formations « difables » en lisibilité sur Anoo.

Philippe MAURICE confirme que la Direction a bien noté ce message.

Fabrice JOLYS fait remarquer qu'en boutique, il y a beaucoup de salariés de droit privé concernés par le DIF. Selon lui, le frein est une méconnaissance du dispositif. C'est la raison pour laquelle il serait favorable à la mise en visibilité du dispositif complet de formation et d'un catalogue de prestataires potentiels.

Béatrice AMARDEILH répète que sur Anoo, il est possible de trouver de nombreuses informations sur le DIF. De plus, le catalogue va encore s'étoffer et si une formation souhaitée ne figure pas sur le catalogue, le salarié peut interpeller son manager en ce sens car le DIF est à son initiative.

Philippe MAURICE assure que la Direction fera un rappel en ce sens aux managers. Il encourage par ailleurs les élus à communiquer sur ce point de leur côté.

Philippe MAURICE constate que la Commission Formation s'est réunie deux fois. Il demande à Bernard ELIOT s'il dispose d'une synthèse de ses travaux.

Bernard ELIOT pense que la Commission attendra d'avoir les réponses qui manquent à ces questions avant d'élaborer une synthèse.

Anne KERSALE fait savoir que la Commission ne donnera pas d'avis aujourd'hui, la présentation ayant pris du retard et certaines réponses manquant encore.

D'autre part, elle a réclamé un certain nombre de documents à la Direction, dont les orientations qu'elle a demandées à 4 reprises à Monsieur GODIN, en vain. Enfin, elle souhaiterait que la Direction transmette le projet et les orientations de la formation.

Pour ce type de demande, Philippe MAURICE lui conseille de s'adresser à Béatrice AMARDEILH plutôt qu'à Monsieur GODIN.

Béatrice AMARDEILH informe avoir remis les plans. En revanche, elle n'a pas retrouvé les orientations par périmètre CE dans les archives de ses prédécesseurs. Elle rappelle qu'il s'agit pour elle d'un premier exercice. Elle ne dispose que des orientations nationales, dont les orientations locales ne sont que la déclinaison, ce qui ne devrait donc pas poser de souci.

Anne KERSALE fait remarquer que ces orientations par périmètre CE sont présentées en septembre avant le plan de formation. Il s'agit d'un document de travail intéressant. Enfin, elle estime que le plan pourrait être envoyé en même temps que le bilan.

Catherine FREHEL a retrouvé un document intitulé « Orientations générales formation 2007 – Projet pour le périmètre Pays de la Loire ».

Anne KERSALE attire l'attention sur le fait que ce document existait en 2005 et 2006.

Mario PETRICOLA est surpris de cette demande. En effet, toutes ces orientations ont été présentées dans les différents CE. Or, les archives des PV des deux CE existent. Lors de la constitution de la DT, tous les documents n'ont pas forcément été récupérés. Les archives du CE sont sous la responsabilité de ce dernier.

Anne KERSALE explique qu'elle a fini par retrouver au CE les orientations pour la DR Bretagne, après les avoir réclamées. Elle considère qu'il n'est pas normal que l'entreprise ne soit pas en mesure de donner ces informations.

Mario PETRICOLA maintient que les PV des CE sont conservés par le secrétariat du CE.

Anne KERSALE fait remarquer que ce document a quand même été remis par les Directions régionales aux membres du CE.

Selon Jean-Bernard PIGNON, la communication de ces documents relève de la responsabilité de la DT Ouest. En effet, du fait des nouveaux périmètres, certains élus n'appartenaient ni au CE de la DR Bretagne ni à celui de la DR Pays de la Loire. Les élus ne sont pas responsables du changement de périmètre : il est essentiel pour eux d'avoir les documents de séance présentés en CE par l'entreprise.

Anne KERSALE ajoute que cette demande vaudra pour la prochaine fois.

Catherine FREHEL confirme qu'il y a une traçabilité commune entre la Direction et le CE mais dès lors que l'on se base sur un réalisé, on doit pouvoir le comparer par rapport à des objectifs.

Philippe MAURICE conclut sur ce point en remarquant que les élus disposent désormais de ces documents. Il demande quelles sont désormais les attentes de la Commission Formation pour pouvoir poursuivre son travail et préparer un avis et dans quel calendrier.

Anne KERSALE informe qu'elle souhaite attendre d'avoir la réponse aux dernières questions formulées. La Commission rendra son avis le 28 juin. Elle rappelle que la présentation devait avoir lieu le 24 mai, elle a eu lieu le 7 juin. De plus, le point s'intitule « information-consultation » et non « demande d'avis ». Il n'y a donc pas lieu de demander un avis aujourd'hui.

Philippe MAURICE lui fait remarquer que, pour l'instant, personne n'a demandé d'avis pour le moment : sa question portait uniquement sur le calendrier de la poursuite de cette information-consultation. Il note donc que ce point pourra donc figurer à l'ordre du jour du CE du 28 juin, date à laquelle l'avis sera demandé.

Philippe MAURICE remercie Béatrice AMARDEILH pour la clarté de son exposé.

Bernard ELIOT informe qu'avant d'aborder le prochain point de l'ordre du jour, Jean-Luc BLANCHARD souhaiterait faire une intervention hors contexte du CE.

Jean-Luc BLANCHARD évoque la conduite d'activité à Lorient Lanveur : certains salariés ont été sollicités pour une mutation début juillet, alors que le dossier n'a pas été présenté au CE.

Bernard ELIOT rappelle qu'au dernier CE, lors de l'examen du point présenté en information sur les UI – pilotage de rétablissement à Lorient — la Présidente s'était engagée à geler les

mutations jusqu'à la fin de l'information-consultation du CE. Or, il semblerait que certains salariés aient été sollicités pour se positionner sur des postes.

Philippe MAURICE prend note de cette demande et précise qu'il n'a pas ces éléments en sa possession aujourd'hui.

Bernard ELIOT indique que les élus demandent solennellement que les managers n'exigent pas des salariés qu'ils se positionnent sur de nouveaux postes (pilotage de rétablissement à Lanveur).

Philippe MAURICE note cette demande. La Direction regardera ce point de son côté.

### **Point 3 — Projet PSDI de Nantes : demande d'avis du CE**

Philippe MAURICE remet en séance un document supplémentaire intitulé Synoptique PSDI Nantes qui présente la toute dernière photographie de la situation à la date du 6 juin.

Philippe MAURICE rappelle avoir présenté, en mars, une vision générale et macroscopique des différentes interventions en cours dans certaines villes dans le domaine de l'immobilier. Il s'était engagé à revenir vers les élus avec des projets plus approfondis concernant Nantes et Rennes. Ces deux PSDI sont en effet ceux qui impactent le plus les entités de la DT Ouest mais également les entités du bassin d'emploi de Rennes et Nantes.

La dernière fois, Philippe MAURICE a présenté le PSDI de Nantes et il sera bientôt en mesure de faire une proposition pour le PSDI de Rennes. En avril, les élus ont posé des questions écrites figurant au PV et des questions des organisations syndicales sont ensuite parvenues après la présentation. Cette présentation étant prévue pour le CE du 24 mai, les élus ont déjà reçu des éléments de réponse mais le point ayant été reporté à la date d'aujourd'hui, Philippe MAURICE a choisi de tout regrouper dans un document plus global. Dans ce document, les questions de SUD du CE DT Ouest figurent en pages 1 et 2, les réponses aux questions écrites de la CGT sont à la page 5. Enfin, page 8, Philippe MAURICE a extrait du PV les questions orales supplémentaires.

Un tableau présente l'implantation actuelle et future des salariés présents sur les différents sites de Nantes. Le document « synoptique des mouvements » est la mise à jour d'un tableau remis antérieurement, dans lequel figurent, sur la partie droite, des informations relatives à TSC7, sachant que les commissions poursuivent leurs analyses des situations sur Carquefou, Vertou et Bouguenais, ce qui explique l'évolution de certains chiffres.

Philippe MAURICE fait remarquer que les élus ont déjà pris connaissance d'un certain nombre de réponses à leurs questions voilà 3 semaines et qu'ils découvrent aujourd'hui en séance quelques réponses complémentaires. Il sollicite d'éventuelles demandes de clarification.

Dominique CHASLE souhaiterait réagir sur le fond et sur la forme du document remis. En ce qui concerne la forme, il trouve révélateur le fait que la réponse aux questions soit remise au dernier moment – hier après-midi – avec, en séance, un nouveau document.

Philippe MAURICE rappelle qu'un certain nombre de réponses avaient déjà été apportées par écrit dans le support transmis le 17 mai. Puis, deux jours avant le CE, il a reçu des questions écrites complémentaires dont il pensait remettre la réponse aux élus et comme ce point a à nouveau été reporté d'une semaine, il a préféré attendre aujourd'hui : il n'avait pas l'intention de donner les informations au dernier moment.

Dominique CHASLE explique que, pour ce qui est de la forme, il faisait référence aux questions de SUD relatives à l'UI : elles ont en effet été transmises le 19 avril et préparées en amont. Or, les élus ont reçu les réponses par mail il y a moins de 24 heures.

Sur le fond, Dominique CHASLE souhaite faire part de quelques réactions : les réponses écrites transmises agacent et irritent à plusieurs endroits : en effet, la Direction présente le PDE comme une solution miracle, alors que ni les salariés de Vertou ni les salariés de Chanteclerc n'en bénéficient.

Dans le premier dossier présenté aux élus, 4 salariés en difficultés sont identifiés, alors que dernièrement, 12 demandes de rencontres avec les médecins ont été recensées. Dominique CHASLE suppose qu'il s'agit de 12 demandes supplémentaires.

Par ailleurs, l'entreprise prend comme outil de mesure Mappy, ce qui est contestable car dans leurs questions, les élus mettent en avant les horaires atypiques qui n'ont pas les mêmes conséquences en termes de trajet.

Enfin, lorsqu'il est question de négociations des horaires de l'AVS, la Direction ose dire que le co-voiturage restera une spécificité et veut faire croire que l'on va renégocier les horaires pour plus de 1 000 salariés. Dominique CHASLE est d'avis que ces arrangements ne tiendront que jusqu'à la négociation des horaires.

Philippe MAURICE répète que les réponses écrites aux questions de SUD du 19 avril ont été transmises aux élus dans un premier support, il y a 3 semaines. Philippe MAURICE croit comprendre que cela n'est pas complet.

Marie SCHOELINCK fait savoir que les élus ont reçu les réponses concernant l'AVSC mais en ce qui concerne l'UI, après avoir relancé Monsieur GAUDIN le 25 mai, les documents concernant le PSDI n'ont été remis que la veille du CE.

Sylvie LE NIR réplique que la Direction a effectivement reçu des questions de SUD ; elle ignorait que certaines questions relatives à l'UI manquaient. Pour ce qui est de la CGT, suite à un problème interne au CE, la Direction n'a reçu les questions que bien après, c'est la raison pour laquelle Philippe MAURICE a ensuite préparé les réponses par écrit. Enfin, la Direction a ajouté les questions du PV du CE du 19 avril et a élaboré une compilation complète sur ce sujet qui a été reporté de CE en CE.

Selon Philippe MAURICE, l'organisation est perfectible pour tout le monde. Les leçons nécessaires seront tirées pour améliorer la forme la prochaine fois. Néanmoins, là n'est pas le plus important.

Sur le fond, il est vrai que la Direction n'a pas caché le fait que le PSDI constituait peut-être une opportunité de relancer l'action autour des PDE (Nantes). Malgré quelques velléités sur la Bretagne, aucune action ne peut se prévaloir du titre de PDE sur ce secteur.

Aujourd'hui, la Direction souhaite recommuniquer et promouvoir les PDE sur Nantes puis Rennes, dans le but d'en faire bénéficier l'ensemble des salariés et pas uniquement ceux qui sont amenés à changer de mode de locomotion du fait du changement d'implantation de leur lieu de travail.

Sylvie LE NIR informe avoir envoyé un mail récemment aux DS CO des organisations syndicales sur le sujet du PDE, suite à l'engagement de la Direction de créer un groupe de travail ; Annick LEBLOND attend encore que certaines organisations syndicales lui communiquent des noms pour constituer le groupe.

Pour en revenir aux questions de Dominique CHASLE, Philippe MAURICE précise que les salariés de Longchamp et de Carquefou pourront bénéficier du PDE à Nantes. A cet égard, un effort de communication devra être réalisé pour valoriser l'usage des moyens de locomotion (transports en commun, vélo, marche, co-voiturage) ; tous les salariés pourront en bénéficier.

D'autre part, quelques échanges ont déjà eu lieu en CE concernant les 4 salariés en difficultés sur l'AVSC. Edith SEVILLA avait répondu et indiqué qu'elle les accompagnerait de façon personnalisée : ceci est en cours. Ces personnes sont identifiées et feront l'objet d'un accompagnement particulier de la part de l'AVSC.

Philippe MAURICE prend acte du fait que 12 salariés aient demandé à rencontrer le médecin et fait remarquer que cela est peut-être motivé par d'autres raisons. Ce point devra être analysé avec l'AVSCOA.

Philippe MAURICE suppose enfin que les cas particuliers ont été examinés en CHSCT, dont le secrétaire, Daniel GATE, est présent ici.

Daniel GATE rappelle que, la semaine dernière, alors qu'il était question d'une information-consultation sur Saint-Malo et Catherine JACOLOT lui a indiqué qu'il ne fallait pas mélanger les prérogatives des deux instances. C'est la raison pour laquelle Daniel GATE s'étonne d'être interpellé aujourd'hui par Philippe MAURICE en tant que secrétaire du CHSCT.

Philippe MAURICE l'admet : le CE n'a pas vocation à regarder les cas particuliers. Il souhaitait insister sur la complémentarité des IRP en la matière et sur le fait que la Direction accompagnerait individuellement les personnes en difficultés.

Pour en revenir aux questions de Dominique CHASLE et notamment la question de Mappy/Destinéo, il lui demande ce qu'il propose à la place. En effet, Mappy est plutôt référent et a une petite filiation avec France Télécom plutôt que d'autres. En revanche, Destinéo est le site présentant les transports en commun de l'agglomération nantaise et est donc particulièrement approprié dans le cas du PSDI de Nantes.

Concernant le co-voiturage, Philippe MAURICE demande à quelles questions Dominique CHASLE faisait allusion.

Dominique CHASLE répond qu'il s'agit de la réponse à la question 12, en lien direct avec la négociation de l'OARTT au niveau de l'agence.

Philippe MAURICE précise que c'est la réponse que lui a formulée l'AVSC OA. Il lui semble qu'il s'agit plutôt d'un procès d'intention de la part des élus qui prétendent que cette spécificité ne pourra être incluse si un trop grand nombre de personnes demande à faire du co-voiturage.

Selon Dominique CHASLE, la réponse de la Direction paraît lunaire. En effet, cette dernière a souvent insisté sur la nécessité de mettre des ressources en face des flux et dans le cas présent, cela deviendrait une spécificité dont un nombre de salariés pratiquant le co-voiturage serait écarté. Dominique CHASLE est d'avis que cette promesse ne tiendra que le temps de la négociation. Celle-ci portera pour tous les salariés de l'agence et on ne fera pas de cas spécifiques de quelques Nantais pratiquant le co-voiturage.

Philippe MAURICE précise que la Direction inclura cette spécificité dans les négociations, conformément à l'engagement de l'AVSCOA. Ceci ne signifie pas que toutes les demandes pourraient être satisfaites pour le cas extrême où tout le personnel de l'AVSCOA souhaiterait pratiquer le co-voiturage.

Bernard ELIOT souligne l'importance de cette question car c'est là le deuxième dossier, après l'UAT de Châteaubriant, où la Direction met en avant cette solution de co-voiturage, ce qui nécessitera un aménagement des horaires. Bernard ELIOT demande qui cela engage et sur quelle durée.

Philippe MAURICE répond qu'il n'est pas à même aujourd'hui de faire un bilan du co-voiturage sur Nantes, où la situation peut largement être améliorée. Pour autant, le PDE existe sur Nantes.

Sur Châteaubriant, la question a été posée la semaine dernière et cela concerne 9 salariés ; sur Rennes, ce point sera étudié ultérieurement.

Chaque PDE regardera ce point particulier. Philippe MAURICE rappelle que la Direction présentera le co-voiturage comme étant un des éléments possibles pour atteindre les objectifs du PDE. Il n'est pas possible à la fois de faire la promotion du PDE et en même temps de faire en sorte qu'il ne soit pas réalisable. Il conviendra d'agir au cas par cas. Cela engage la Direction, aujourd'hui, dans le cadre des PDE à venir, à regarder ce point au cas par cas, avec les personnes qui en feront la demande. Lors de la mise en œuvre du projet de Châteaubriant, il faudra regarder si le co-voiturage et la solution suggérée par les salariés leur permettent d'atteindre le meilleur compromis. Il sera alors possible de reparler de ces horaires et au moment de l'implémentation, la Direction indiquera dans quel contexte cela l'engage.

Dominique CHASLE insiste sur le fait que la situation des salariés en difficultés n'est pas un détail : la Direction en identifie 4, alors que 12 personnes ont demandé à rencontrer le médecin. Dominique CHASLE affirme que cette démarche volontariste vers les médecins est bien liée au transfert de Vertou à Chanteclerc. Il rejoint Philippe MAURICE sur le fait que le CE n'a pas à traiter des situations individuelles : il s'agit là d'un problème collectif.

Philippe MAURICE attire l'attention sur le fait que les 4 salariés identifiés ont des problèmes liés à un handicap mais pas de difficultés dues au mouvement vers Chanteclerc. Il revient à l'AVSCOA de prendre la mesure de ces problèmes ; elle examinera chaque cas particulier avec ses IRP.

Daniel GATE rappelle que le dossier à l'ordre du jour s'intitule bien « PSDI de Nantes ». Il précise tout d'abord que la première salve de réponses aux questions de la CGT ne concernait que Vertou. Or, les réponses aux questions relatives au PSDI global de Nantes ont été reçues hier. Il est donc bien question du PSDI de Nantes et non d'une information-consultation sur le déménagement de Vertou à Chanteclerc. Une autre solution aurait consisté à passer de trois sites à deux sites au lieu de faire déménager les salariés de Vertou vers Chanteclerc. De plus, le déménagement de Vertou à Chanteclerc a été présenté comme un pré-supposé au PSDI de Nantes alors qu'il ne figurait absolument pas dans ce dossier.

Deuxièmement, dans les réponses apportées à SUD, la Direction fait référence, à plusieurs reprises, au secrétaire du CHSCT, nominativement désigné. Daniel GATE tient à préciser que la Direction donne ici des réponses dans le cadre du PSDI de Nantes à des élus du CE et non pas à des élus du CHSCT. En tant que secrétaire du CHSCT, Daniel GATE n'a donc pas à fournir aux élus du CE des éléments que la Direction est censée communiquer elle-même.

Troisièmement, concernant la qualité des réponses fournies aux questions de la CGT, à la question 3, aucun élément n'a été mis en avant pour justifier le déménagement des salariés de Vertou vers Chanteclerc. Une question portait en particulier sur le déménagement des responsables de plateau pour lesquels la Direction avance qu'il est difficile de gérer deux sites. Or, Daniel GATE précise que les sites en question sont situés à 10 minutes de voiture l'un de l'autre et que des responsables de plateau de l'AVSCOA font davantage de trajets – notamment la responsable qui gère les deux sites de Laval et Le Mans, distants de 84 km. Daniel GATE met la Direction en garde contre les arguments qu'elle emploie pour justifier son action.

Concernant la vigie active, la question portait sur le nombre de managers nécessaires sur un plateau. Or, la Direction a répondu qu'un manager avait 12 collaborateurs, ce qui n'était pas du tout la réponse attendue.

Enfin, en ce qui concerne la possibilité, pour les salariés de Vertou, d'obtenir un emploi sur le Sud Loire, voire dans le Sud de l'agglomération nantaise, la seule réponse apportée a été que l'AVSC PL ne garderait pas d'emploi sur le Sud Loire.

Daniel GATE estime que dans le cadre du PSDI de Nantes, la Direction devrait être capable de dire si oui ou non, les salariés de Vertou pourront migrer vers d'autres établissements de la DT Ouest, soit dans le Sud Loire (Vertou) ou dans le Sud de l'agglomération nantaise (Carquefou, boutiques etc.). Ceci permettrait de résoudre les problèmes de transports pour les salariés de Vertou qui seront amenés à effectuer des trajets entre Vertou et Chanteclerc.

Il semble à Philippe MAURICE que les élus n'ont pas la même définition que lui du PSDI. Pour sa part, il ne parle pas de mobilités de personnes ; le PSDI vise à rationaliser les surfaces et à donner la capacité aux entités d'être les plus performantes possibles. Sur l'AVSC OA, il s'agit de regrouper les activités 1014 à Chanteclerc. Il n'est pas question de passer de trois à deux sites.

Daniel GATE maintient que ceci est écrit dans le dossier.

Philippe MAURICE l'admet mais ajoute qu'il est préférable d'opérer les regroupements les meilleurs possibles du point de vue du management, de la performance collective de l'AVSC OA. La solution des élus aurait certes pu être retenue, mais c'est le scénario final proposé aujourd'hui qui est finalement retenu car il correspond au meilleur compromis possible pour rationaliser les surfaces sur Nantes, et être plus performants collectivement par rapport aux recommandations métiers. Philippe MAURICE reconnaît que ce scénario ne correspond pas aux attentes des entités, notamment à celles de l'Agence Entreprise. Enfin, Philippe MAURICE regrette que les deux IRP aient parfois été mises en relation à tort.

Toujours en ce qui concerne la forme du document remis aux élus, Marie SCHOELINCK relève une incohérence relative au nombre de salariés impactés par un déménagement. En avril, il était question que 62 salariés rejoignent le site de Chanteclerc ; au CHSCT du 5 mai, ils étaient 70 et aujourd'hui, il y en aurait 56. De même, sur l'UI Pays de la Loire, le 19 avril, 85 salariés du 12 rue de la Vertonne devaient rejoindre Carquefou, contre 53 aujourd'hui. Elle s'interroge sur ce différentiel.

Par ailleurs, les élus estiment que tous ces déménagements ne vont pas optimiser les coûts des locaux en termes de surfaces libérées. En effet, le site de Bouguenais n'est pas libéré.

En ce qui concerne les conclusions des groupes de travail TSC7, le CHSCT n'a toujours pas rendu d'avis à ce jour. Or, le maintien d'un magasin multi marchés sur le site de Vertou est évoqué aujourd'hui en réunion.

D'autre part, les élus relèvent les anomalies suivantes : les gros PABX vont se retrouver sur le site de Carquefou, alors que les agents seront sur celui de Vertou.

Marie SCHOELINK demande quel CHSCT sera informé des plans de déménagements et aménagements des locaux sur les sites de Beaulieu. S'agira-t-il de celui de l'URS, de l'UI et sera-t-il possible de travailler ensemble ?

De plus, Marie SCHOELINK aimerait savoir qui sont les 25 agents « avant et après » du 12 rue de la Vertonne sur le dernier tableau remis par la Direction, sachant que 35 salariés doivent arriver de Bouguenais.

D'après les documents du CHSCT, sur Carquefou, il est déjà question d'accueillir des salariés de Donges. Les élus aimeraient être informés sur cette organisation et cet aménagement.

Enfin, en ce qui concerne l'impact sur les IRP, pas moins de 10 élus DP sont concernés par cette restructuration sur Vertou. Or, en vertu du Code du Travail, des élections doivent être organisées à l'initiative de l'employeur, si un collège électoral n'est plus représenté ou si le nombre de délégués titulaires est réduit de moitié ou davantage.

Sur la partie volumétrie, Philippe MAURICE confirme que les chiffres ont évolué tout comme l'entreprise. La situation a donc changé depuis la présentation d'il y a un mois. Toutefois, Il garantit que les chiffres présentés à la date d'hier sont exacts. L'entreprise n'a pas l'intention de tromper le CE sur ces chiffres.

Philippe MAURICE reprend le document « synoptique des mouvements » et indique que la partie rouge concerne des lieux pour lesquels des réflexions ou débats sont encore en cours au sein de certaines commissions (TSC7). C'est la raison pour laquelle ces chiffres ont beaucoup évolué depuis la première présentation intervenue il y a un mois.

Pour ce qui est des chiffres de l'AVSC OA, le chiffre de 56 est bien le chiffre fourni par Edith SEVILLA, DRH de l'AVSC OA, il y a deux jours. Aujourd'hui, 56 personnes seraient donc touchées par le déménagement de Vertou vers Longchamp (question 1 page 3 du document « questions liées aux activités de l'AVSC »).

En ce qui concerne les IRP, Mario PETRICOLA précise que le CHSCT de l'UIPL sera consulté, car ses salariés déménagent et intègrent de nouveaux locaux ; celui de l'URS sera simplement informé, les salariés étant les principaux occupants de ces locaux.

Sur la problématique des établissements DP, Mario PETRICOLA confirme que conformément au Code du Travail, à partir du moment où un EDP perd plus de la moitié des élus, il convient d'organiser des élections partielles. Pour ce faire, il faut consulter tous les DS coordinateurs. Tout ceci est prévu dans les textes et ne souffre aucune remise en cause.

Marie SCHOELINCK réitère sa demande relative à l'information de l'arrivée de salariés de Donges à Carquefou, évoquée au CHSCT de l'UIPL.

Philippe MAURICE se demande s'il est pertinent d'évoquer le CHSCT de l'UIPL. Par ailleurs, l'UPR est certes hors DT, mais c'est une entité importante, ce qui justifie un examen attentif des différentes implantations à Nantes. Gilbert GAUTIER, responsable de l'UPR, a indiqué que le bail était reconduit jusqu'en 2011. Au-delà de cette date, il n'a aucune visibilité sur le devenir de Donges. Par ailleurs, il a également fait savoir qu'étant donné que certaines personnes travaillant actuellement à Donges habitent Nantes, il regardera, au cas par cas, comment diminuer leur temps de trajet, en implantant leur lieu de travail à Carquefou (site dominant de l'UPR). Il se pourrait donc que quelques personnes de Donges rejoignent Carquefou, mais en aucun cas l'intégralité.

Hors micro, Marie SCHOELINCK s'étonne que le tableau fasse état de 25 personnes à Vertou 12, alors que le personnel de Bouguenais y arrivera bientôt.

N'ayant pas les chiffres en tête, Philippe MAURICE réserve sa réponse.

Selon Joël BARBU, les questions/réponses traduisent le mélange de plusieurs dossiers avec, d'une part, le PSDI qui correspond au déplacement des activités, sachant que le personnel peut éventuellement suivre ces dernières, et le dossier TSC7, sur lequel Joël BARBU estime que le CE de la DR Bretagne n'a pas eu un éclairage suffisant. Selon lui, il conviendrait de clarifier et de bien séparer les deux dossiers pour éviter toute confusion entre personnel sédentaire et personnel itinérant.

Philippe MAURICE reconnaît qu'en fonction des villes, l'imbrication entre le PSDI et TSC7 peut être différente. TSC7 concerne les entrepôts et les magasins, alors que le PSDI ne concerne que les sédentaires amenés à passer d'une implantation à l'autre, dans un souci de rationalisation des surfaces *via* un regroupement d'activités sédentaires.

Il peut toutefois y avoir une intersection entre un dossier TSC7 et un dossier PSDI, lorsque l'entreprise a besoin de reprendre des mètres carrés de sédentaires pour répondre aux spécificités de TSC7.

Joël BARBU est à peu près satisfait de cette clarification. Toutefois, sachant qu'entre l'UI et l'AVS, il y a à peu près 142 personnes sédentaires qui changent de lieu de prise de service, il aimerait savoir lesquelles rencontreront plus de difficultés par rapport à leur situation antérieure. Il relève en effet des confusions entre certains chiffres avancés par les organisations syndicales et d'autres avancés par la Direction.

Philippe MAURICE explique que dans le tableau récapitulatif, les chiffres de couleur noire concernent le PSDI, donc les sédentaires, pour lesquels des changements d'implantation sont proposés à savoir :

- Pour l'AVSC :
  - 56 personnes du 1014 de Vertou 12 vers Longchamp ;
  - 49 personnes du 1016 de Longchamp vers La Gaudinière.
- Pour l'UIPL :
  - 13 personnes de la Conduite d'Activité Entreprises de Bouguenais vers Beaulieu ;
  - 50 personnes de la Conduite d'Activité de Carquefou vers Beaulieu.
- Pour l'UPR :
  - 23 personnes de PPI de Beaulieu vers Carquefou.

Tous ces mouvements répondent à la volonté de regrouper les activités et de mieux rationaliser les surfaces entre les entités nantaises.

A ces chiffres en noir s'ajoutent des chiffres rouges, correspondant aux sorties de TSC7 qui sont en cours de stabilisation dans les commissions *ad hoc*. Ces chiffres ont évolué depuis la dernière présentation, suite au travail des commissions.

Philippe MAURICE précise que les chiffres communiqués aujourd'hui correspondent à la meilleure photographie des résultats partiels des travaux des commissions.

D'autre part, TSC7 comprend à la fois des personnes nomades (dont la prise de service sera impactante en cas de changement de site) et des personnes sédentaires.

Les éléments en rouge représentent ceux qui sont encore en cours d'instruction au sein du projet TSC7.

Philippe MAURICE rappelle que le PSDI a pour objectif, en fonction des résultats et de l'avancée des projets TSC7, de faire en sorte que l'entreprise soit en mesure de préparer l'accueil ou le maintien en fonction des choix des salariés.

Chantal CUISNIER aimerait savoir si le projet de réorganisation de l'UI, qui a été présenté la dernière fois, a été intégré dans ce PSDI.

Philippe MAURICE répond qu'il conviendra d'agir intelligemment pour ne pas avoir à tout revoir en cas de mise en œuvre de ce projet. Sur Nantes, cela touche principalement la mise en place de la plate-forme mutualisée GRC à Carquefou. Le seul impact serait éventuellement l'accueil de 20 personnes, qui interviendrait peut-être au détriment d'une montée en puissance de l'UPR.

Dominique CHASLE demande, dans la mesure où Philippe MAURICE admet qu'il ne doit pas y avoir de confusion des genres entre le CHSCT et le CE, d'obtenir une réponse à la question 1 sur l'AVSCOA, à savoir la communication de la liste des salariés concernés par ce transfert.

Deuxièmement, il s'interroge sur la raison économique de cette opération. En effet, il ressort que finalement, l'entreprise ne libérera pas de locaux sur Bouguenais ni sur Vertou ; de plus, elle transformera des bureaux en plateaux à la Gaudinière et à Vertou et, inversement, à Carquefou, elle va transformer des plateaux en bureaux. Dans ces conditions, il se demande où sont les gains annoncés sur cette opération.

Concernant la première question, Philippe MAURICE suppose qu'il n'a pas été assez clair dans ses propos et qu'il a, malgré lui, entretenu la confusion entre les IRP : il n'y a pas lieu de regarder la liste nominative au sein du CE. La réponse de la Direction à cette question est qu'il y a 56 salariés concernés par le déménagement. Philippe MAURICE a bien conscience du fait que cette réponse est, certes, imparfaite aux yeux des élus, mais il maintient que telle est la granularité d'informations que la Direction doit au niveau du CE.

Dominique CHASLE déplore que les uns et les autres perdent là en qualité de dialogue social. Il constate un frein de l'entreprise à communiquer aux élus tous les éléments leur permettant de motiver leur avis. Dans la précédente mandature, la Direction accédait à ce type de demande.

Philippe MAURICE est d'avis que pour le bon fonctionnement du CE, tel est bien le niveau d'information qui convient, car il permet d'avoir une vision panoramique du dossier, sans entrer dans le détail des cas individuels qui ne sont pas du ressort du CE.

Dominique CHASLE fait remarquer que les élus étaient habitués à autre chose.

Mario PETRICOLA rappelle qu'il s'agit de présenter un projet au CE avec un certain nombre de données chiffrées relatives au périmètre des personnes concernées. Le CHSCT sera ensuite consulté sur les conditions de travail et regardera de manière plus précise l'impact sur ces personnes. Ces deux instances ont des rôles bien distincts et il convient de respecter le champ de compétences de chacune d'entre elles pour travailler clairement avec ces dernières. Il reviendra au CHSCT d'évoquer le cas des personnes en difficultés. Il ne saurait être question de mauvaise volonté mais de respect du rôle de chacun. Par ailleurs, le président du CHSCT a une responsabilité dans la consultation et dans la manière dont il mènera l'opération.

Après étude du dossier, en réponse à Marie SCHOELINK, Philippe MAURICE confirme que sur Vertou 12, une erreur s'est glissée dans le tableau sur les chiffres en rouge, à une unité près. Il convient donc de lire : Vertou 12 avant : 25 ; Vertou 12 après : 24.

Hors micro, Marie SCHOELINK évoque les nomades.

Philippe MAURICE rappelle que les chiffres noirs du tableau récapitulatif ne concernent que les sédentaires ; seuls les chiffres rouges concernent TSC7 et traduisent l'état d'avancement des travaux des commissions. Philippe MAURICE en vient à regretter de ne pas s'être contenté de communiquer les chiffres en noir, qui ne concernent que les sédentaires et d'avoir fourni les chiffres en rouge qui ne touchent que quelque chose qui est en préparation et sur laquelle les commissions travaillent.

Il demande aux élus de considérer que les chiffres en noirs sont exacts et qu'en ce qui concerne les chiffres rouges, il y a une personne qui part de Bouguenais pour rejoindre Carquefou, ce qui va très peu déstabiliser les chiffres.

Dominique CHASLE réitère sa question relative aux bâtiments libérés.

Philippe MAURICE rappelle que l'un des objectifs d'un PSDI est de libérer des bâtiments dans la mesure du possible. A cet égard, la position de la Direction est invariante sur le sujet depuis la toute première présentation du dossier PSDI, à l'époque des CE des DR Bretagne et Pays de la Loire en novembre dernier. Sur Nantes, il y a toujours l'objectif de libérer Cadeniers et le terrain de Marrière. Ceci figure en page 14 du document PSDI Ouest diffusé le 27 mars. Dans l'état actuel des réflexions, il n'est pas envisagé de quitter Vertou ou Bouguenais.

Après avoir mis en place ce PSDI qui impacte les plus grosses entités du bassin nantais et après avoir pris en compte les chiffres définitifs des projets TSC7, la Direction regardera s'il est possible d'aller au-delà de cette optimisation de surface de Cadeniers et du terrain situé derrière Marrière.

Mais tel n'est pas pour l'instant l'objet du PSDI qui consiste à permettre aux entités d'être moins dispersées, plus performantes et de pouvoir croître là où elles sont implantées. En permanence, l'entreprise a le souhait de mieux satisfaire les attentes des unités implantées à Nantes et de libérer, dans la mesure du possible, un ou plusieurs bâtiments selon les circonstances. Mais telle n'est pas l'ambition du projet présenté aujourd'hui et Philippe

MAURICE n'est donc pas en mesure de mettre en avant un gain économique lié à la libération de bâtiments puisque cela n'est pas possible dans l'état actuel du projet.

Marie SCHOELINCK souhaite que la Direction reste en alerte, car sur Nantes, les salariés ont connu des moments très difficiles lors de déménagements choisis par France Télécom. A cet égard, elle souhaite lire les conclusions des médecins du travail de l'UIPL : « *L'augmentation significative des consultations médicales à l'initiative des salariés ou sur proposition du médecin dans le cadre de suivis reflète l'augmentation des difficultés éprouvées par les salariés, sédentaires ou non. Les conclusions de la table ronde de l'ex-URR préconisaient une explication au plus près des salariés des choix stratégiques et économiques de l'entreprise.* »

Marie SCHOELINCK se demande comment la Direction va expliquer aux agents qui seront très impactés qu'elle va installer des plateaux là où il y avait des bureaux et inversement et justifier les gains financiers réalisés par l'entreprise.

Par ailleurs, Marie SCHOELINCK reformule son inquiétude relative au fait que le personnel soit à Vertou et les lots de maintenance à Carquefou. Elle insiste sur le fait que le personnel sera très touché par ces déménagements.

Philippe MAURICE prend note de l'excellente alerte relative à la situation du personnel et des lots de maintenance ; il regardera ce point avec Patrick COSTE.

Pour ce qui est de l'aménagement des plateaux en bureaux et *vice-versa*, il fait remarquer que cela ne représentera pas énormément de modifications ; l'entreprise a minimisé les coûts de ces modifications structurantes.

Daniel GILLARD constate que l'impact sur le personnel itinérant est très important. D'après la carte, Vertou est plus situé vers le centre-ville et Carquefou bien au Nord. La durée du trajet peut aller de 10 minutes à 45 minutes et ce, au moins une fois par semaine. Il demande quel accompagnement est prévu pour ces personnes.

Philippe MAURICE répond que ces personnes ne sont pas considérées comme les sédentaires en termes d'accompagnement.

Mario PETRICOLA indique que ceci relève de la négociation locale avec les directeurs d'unité. Toutes les solutions ne peuvent pas être envisagées ici. Différentes formes de mesures peuvent être étudiées. La Direction ne souhaite pas légiférer systématiquement sur tous les cas de figure. Il s'agit, à situations comparables, d'apporter des réponses comparables. De plus, ces questions seront obligatoirement évoquées en CHSCT.

Joël BARBU aimerait avoir une réponse à la deuxième partie de sa question, à savoir si une étude a été réalisée pour savoir, sur les 142 personnes, combien sont concernées par une dégradation de leur temps de trajet. Joël BARBU rappelle qu'une enquête PDE a été réalisée l'an dernier sur les sites en phase 2 de Nantes : 56 % des salariés avaient répondu. Joël BARBU suppose que, dans ce panel de réponses, on doit retrouver quelques personnes concernées par le PSDI actuel.

Philippe MAURICE ignore si cette source complémentaire a été analysée. Il pense qu'il serait intéressant de croiser les bases. Un travail d'identification des résidences des personnes a été réalisé par chaque entité ; pour en donner une meilleure visibilité au niveau du CE, trois parties ont été mises en évidence : Nord Loire, Sud Loire et Centre ville. Philippe MAURICE assure que chaque cas sera regardé pour chaque unité *via* Mappy et Destinéo. Ce travail sera mené individuellement lors de la mise en œuvre du projet. Ceci permettra peut-être de mieux communiquer sur le PDE et sur les formules alternatives auxquelles les salariés n'avaient pas songé jusqu'à présent.

Dominique CHASLE croit comprendre que le PSDI est finalement une opération totalement gratuite : l'entreprise va bouleverser des vies professionnelles et familiales pour zéro bénéficiaire pour l'entreprise.

Philippe MAURICE n'est pas de cet avis : grâce à la meilleure efficacité des plateaux et à la meilleure performance collective sur le 1014 regroupé, il y aura un gain économique pour l'entreprise, mais qui ne sera pas estimé en rationalisation de surface, étant donné qu'il n'y aura pas de libération des bâtiments. En revanche, chaque entité va bénéficier de cette moins grande dispersion des activités sur la plaque nantaise.

Daniel GATE évoque un mail de la CGT -, relatif aux locaux de Marrière que la CGT occupe ainsi que l'IHS 44 (Institut d'Histoire Sociale) et qui sont fortement impactés par le PSDI de Nantes — qui a été envoyé à la Direction cette semaine. Il aimerait savoir quelles conditions de relogement peuvent être proposées.

Philippe MAURICE n'a pas reçu cette question. Pour l'instant, ces locaux de Marrière font partie de la prévision de libération sans urgence particulière. La Direction va regarder, au travers de la réalité des bâtiments et lors de l'implémentation du projet, comment proposer la meilleure solution dans le cas où l'entreprise quitterait Marrière. Cette deuxième étape est distincte du projet présenté aujourd'hui.

Bernard ELIOT fait remarquer que la difficulté aujourd'hui est de s'approprier l'ensemble des documents. Les flux d'agents sont complexes. De plus, pour diverses raisons, des questions sont arrivées récemment et malgré les réponses apportées en séance, les élus ont besoin de temps pour se les approprier. Bernard ELIOT confirme l'indépendance de chaque instance en fonction de ses prérogatives propres. L'important, sur un tel dossier qui impacte les conditions de travail et de déplacements des salariés, est que le CE connaisse au moins l'avis des CHSCT qui ont eu ce dossier en information-consultation (AVS – qui a rendu un avis -, UIPL – qui se tiendra le 14 juin).

En conséquence, Bernard ELIOT propose de remettre l'avis au CE du 28 juin.

Philippe MAURICE comprend que les élus sollicitent l'avis du CHSCT de l'UIPL.

Daniel GATE fait savoir que l'avis du CHSCT sera validé au CHSCT du 20 juin.

Philippe MAURICE récapitule : le 14 au soir, le CE aura l'avis du CHSCT de l'UI Pays de la Loire. Ce point est donc remis à l'ordre du jour du CE ordinaire du 28 juin, avec une demande d'avis.

Bernard ELIOT suggère la mise en place d'un petit groupe de travail pour préparer cet avis.

Marie SCHOELINCK aimerait que la Direction fournisse un écrit sur les élections professionnelles. Elle estime que le dossier du mois d'avril n'a pas du tout évolué ; il a été complété simplement par un jeu de questions/réponses et non par un écrit de la part de la Direction.

Mario PETRICOLA précise qu'il faudra organiser des élections sur les établissements DP. Ensuite, l'aspect organisationnel fera l'objet d'une négociation avec les DS. Mario PETRICOLA n'est pas opposé au fait de produire un écrit à ce sujet.

Marie SCHOELINCK aimerait que la Direction garantisse par écrit le fait que les élus transférés sur Vertou ne perdront pas leur mandat dans le mois qui suit. En effet, bien que le dossier ne soit pas encore passé au CE de l'UPR, il leur a été signifié qu'ils allaient perdre leur mandat.

Mario PETRICOLA exprime son étonnement : les mandats des IRP sont strictement encadrés par des textes. Il n'est donc pas possible de dire autre chose que ce qui est écrit dans le Code du Travail.

Etant donné l'heure avancée, Bernard ELIOT propose, en accord avec la Direction, de ne pas clore l'ordre du jour et de reporter les deux points restants au 28 juin, sachant que l'information sur les marchés/activités portera sur les deux trimestres.

Philippe MAURICE fait savoir que ceci ne sera pas possible pour le 28 juin. Le rapport sur le second trimestre pourrait être présenté au plus tard au mois d'août.

Il rappelle que trimestriellement, un document Pro forma est remis à chaque CE de DT ; plutôt que de le donner sans commentaire, Philippe MAURICE propose d'y adjoindre un jeu de transparents qui ressemble à ce que les élus connaissaient auparavant, ainsi qu'un point sur les aspects réglementaires (concurrence, principaux indicateurs).

Il propose toutefois de décrire rapidement aujourd'hui le « challenge simplicité », qui s'est terminé en avril et dont la présentation perdrait en intérêt si elle n'intervenait que le mois prochain. Cette redynamisation du management de l'innovation a donné lieu à des résultats très probants : 2 440 idées ont été déposées en deux mois, qu'il convient à présent d'instruire. Dans chaque Unité opérationnelle, ont déjà commencé des séances de priorisation et d'affectation de budget à des idées qu'il est possible d'implémenter, ainsi que la valorisation de certaines idées de salariés qui, pour certains, recevront les honneurs nationaux. Philippe MAURICE souligne l'importance de la reconnaissance de la pertinence d'une idée d'une personne ainsi que de celle d'une entité entière. A cet égard, il précise que l'UAT Ouest occupe la première position des UAT.

Philippe MAURICE ajoute qu'il convient désormais de faire en sorte que ce challenge simplicité soit suivi en termes d'implémentation des idées et qu'il perdure avec d'autres thèmes que la simplicité.

Dominique CHASLE demande pourquoi la présentation du rapport trimestriel marchés/activités n'est pas reportée au CE ordinaire du 28 juin.

Philippe MAURICE pense que cela n'aurait pas de sens de présenter, en juin, des résultats de mars.

Dominique CHASLE estime qu'il serait préférable de les présenter fin juin que fin août.

Philippe MAURICE propose de présenter le T2 fin août, sans revenir sur le T1. De plus, les élus ont reçu le document pour information il y a 3 semaines.

Bernard ELIOT propose de présenter le rapport sur le T1 et le T2 au mois d'août au plus tard. Par ailleurs, il suggère de présenter le point sur le règlement intérieur du CE au prochain CE après l'approbation des PV.

Bertrand CUVELIER estime que le point 17.3, relatif à l'information sur la reprise des activités CA et réseaux structurants de l'UPR Ouest, du CE du 24 mai, n'a pas été traité de manière satisfaisante. Il pense en effet qu'il doit être présenté pleinement en séance étant donné l'impact non négligeable sur les IRP dont les élus aimeraient connaître les conséquences en séance du CE.

Philippe MAURICE rappelle que ce point était présenté en information la dernière fois. Les 2 responsables d'UI étaient disposés à répondre aux questions du CE. Or, il n'a pas le souvenir d'avoir entendu beaucoup de questions à ce sujet. D'autre part, il est vrai que suite à un copier-coller malencontreux entre l'ordre du jour du 24 mai et celui du 30 mai, ce point avait disparu de l'ordre du jour. Toutefois, Catherine JACOLOT l'avait signalé oralement et indiqué que la totalité des points mis à l'ordre du jour du CE du 24 mai serait traitée, alors

que les élus souhaitaient leur retrait de l'ordre du jour. La Direction a donc remis les documents nécessaires et a invité les élus à poser des questions sur ce transfert d'activités dont la mise en œuvre était prévue au 1<sup>er</sup> juin.

Philippe MAURICE précise que si toutefois des problématiques d'IRP sont restées sans réponse, la Direction est disposée à les étudier. Mais il est inexact de prétendre que ce point n'a pas été abordé lors du précédent CE.

Marie SCHOELINCK attire l'attention sur l'impact de ce dossier sur le CE de la DT Ouest, dans le cadre de la Commission ASC. Elle envisage la possibilité de passer une convention avec le CE RSI pour le personnel qui va réintégrer le CE de la DT Ouest pendant les vacances.

Philippe MAURICE fait remarquer que ceci est quelque peu déconnecté de la présentation que la Direction devait faire sur ce dossier qui permet aujourd'hui de travailler avec la bonne convention, les mouvements qui ont été actés et l'accueil d'une quarantaine de nouveaux salariés sur les deux UI le 1<sup>er</sup> juin.

Concernant la Commission ASC et les relations avec RSI, Bernard ELIOT précise que les conventions avec les autres CE sont en cours.

Marie SCHOELINK demande si le CE extraordinaire du 14 juin est confirmé.

Bernard ELIOT rappelle que le CE extraordinaire du 14 juin fait suite à la résolution du CE sur la fermeture du site à l'UAT de Châteaubriant. Cette résolution portait sur deux points : l'attente de l'avis du CCUES et la demande d'expertise sur ce dossier par le CHSCT de l'UAT.

Marie SCHOELINCK informe que le CCUES va ester en justice.

Bernard ELIOT poursuit que l'expertise ne sera pas terminée pour le 14 juin : en conséquence, il est proposé de ne pas tenir de séance extraordinaire à cette date.

Philippe MAURICE conclut que le prochain CE ordinaire aura lieu le 28 juin à 10 heures. Il remercie les participants et leur souhaite bon retour dans leurs villes respectives.

La séance est levée à 18 heures 10.

Le Secrétaire  
Bernard ELIOT