

Le Comité d'Établissement a tenu une réunion le 29 septembre 2005 de 11 h 06 à 19 h 10 dans les bâtiments de la Direction Régionale de Bretagne.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1) Approbation des PV des CE des 31 août et 7 septembre 2005
- 2) Trésorerie du CE
- 3) Travaux de la Commission ASC :
 - Projet de courrier aux Associations
 - Arbre de Noël
 - Chèque Cadhoc
- 4) Rapport d'activité des assistantes sociales
- 5) *Information* sur le bilan du plan de formation de l'année 2004, du S1 de l'année 2005
- 6) *Consultation* sur les orientations générales de la formation pour l'année 2006 de la DR Bretagne
- 7) *Consultation* sur le rapport annuel sur l'évolution de l'emploi de l'année 2004
- 8) Point trimestriel Marchés-Activités
- 9) *Information* sur le plan vendeurs 1014
- 10) *Information* sur le schéma directeur des boutiques
- 11) *Information* sur la mobilité Fonction Publique

Le Président souhaite la bienvenue à tous. Il demande que soit précisée l'identité des titulaires et des suppléants assistant à cette séance.

Bernard ELIOT indique que les titulaires de la délégation CGT présents sont : Mme GUENEUGUES, MM. ELIOT, JOURDEN, JACQ (en remplacement de M. FEREOL), JOLYS (en remplacement de M. GILLARD). La suppléante présente pour la délégation CGT est Mme HENRY. M. QUIDU, représentant syndical CGT est également présent. Pour la délégation SUD sont présents, pour les titulaires : Mme MANCEL-FLOC et MM. CUVELIER, LELIEVRE, LESEIGNEUR, LUCAS et pour les suppléants, Mme GUERIN, MM. BARGAIN, FOURNIER, GUIGNET et PIOGER. M. LE PAIH, représentant syndical SUD est présent. Pour la délégation CFDT sont présents, pour les titulaires : MM. CREUX, FILLION et pour les suppléants : MM. LE MEHAUTE et BARBU. M. LE BRIGANT, représentant syndical CFDT est présent. M. MARTIN, représentant syndical de la délégation FO, et M. GOUEDARD, représentant syndical de l'UNSA, sont également présents.

En préalable, Bernard ELIOT souhaite faire part au CE d'une lettre ouverte des personnels du SAVGP de Brest et Morlaix, qui ont souhaité se réunir ce matin pour montrer leur opposition aux projets d'horaires et de nouvelles contraintes évoqués lors de précédents CE. Par cette lettre ouverte, ces personnels exigent des horaires décents, fixes et réguliers, respectant la vie familiale et le choix de vie ainsi que le maintien des temps partiels choisis et non imposés. Les personnels des 1013 et 1015 demandent l'arrêt de toute forme de précarité et l'embauche de CDI à temps plein et n'admettent pas l'utilisation des CDI TP.

Le Président croit comprendre qu'il s'agit là d'une grève sauvage.

Bernard ELIOT répond qu'il n'en est rien : ces personnels ont informé le CE par fax.

Guy JOURDEN fait lecture d'une déclaration préalable. (Texte joint en annexe).

Le Président constate que les élus relatent ici une décision de jugement rendue la semaine dernière. La Direction se réserve le droit de faire appel de ce jugement. En effet, ce dernier n'étant pas suspensif, les salariés siégeront dans les CHSCT. Le Président souhaite qu'ils se mettent rapidement au travail, d'autant plus que, dans le cadre du projet ERC, il conviendra de réunir les CHSCT, conformément au jugement.

Le Président considère que les élections ont eu lieu en juin dernier ; il est donc désormais possible de proclamer officiellement les résultats. Il a déjà expliqué aux élus pour quelles raisons la Direction a engagé ce recours devant le tribunal. Il avait également demandé que les Présidents de CE réunissent les CHSCT, ce qui a déjà été fait à l'AVS et à l'UIC.

Thierry LE PAIH souligne le fait qu'à travers cette affaire, les collègues cadres et agents de maîtrise se sentent dépréciés.

Le Président ne souhaite pas commenter une impression qui n'est pas la sienne. Il a pu constater qu'il faisait partie de la liste des DR associés au jugement du CCE et ne se sent pas atteint dans sa dignité d'homme pour autant. Il respecte les personnes. La justice est là pour régler les différends et en l'occurrence elle a tranché.

Michel LE BRIGANT rappelle qu'au précédent CE, le Président devait répondre au sujet de l'ADB.

La réponse du Président est la suivante : les élections ont eu lieu, les résultats peuvent être proclamés dans leur plénitude. L'ADB se réunira donc avec un titulaire de moins. Michel LE BRIGANT en déduit que le Président refuse la demande de dérogation.

Le Président acquiesce. Un accord sur le protocole électoral avait été trouvé et il n'est pas possible de changer les règles du jeu maintenant que les élections sont passées.

Michel LE BRIGANT s'interroge sur le fait qu'un siège ne soit pas pourvu.

Le Président répond que ceci n'a rien d'obligatoire. Le CHSCT peut quand même se réunir valablement. De plus, il y avait plus d'élus que le nombre nécessaire au regard de la loi.

Point 1 - Approbation des PV des CE des 31 août et 7 septembre 2005

- PV du CE du 31 août 2005

Alain LUCAS suppose qu'à la page 29 du PV, il y a une confusion entre SAUIKO et SAUIOK. Il s'étonne de plus du nombre de personnes (80 à 90) au SAUIKO.

Le Président répond qu'il n'y a pas de confusion : le SAUIKO concerne les appels des clients qui n'ont pas encore de ligne et qui ne parviennent pas à se connecter. En revanche, le SAUIOK concerne ceux qui ont déjà une connexion mais qui rencontrent un problème d'utilisation. Par ailleurs, il confirme qu'il y a bien environ 90 personnes au SAUIKO.

Le procès-verbal du CE du 31 août 2005 est approuvé.

- PV du CE du 7 septembre 2005

Bernard ELIOT fait remarquer qu'à la page 4, des propos tenus par Alphonse QUIDU ont été attribués à tort à Thierry LELIEVRE dans la phrase : « *Thierry LELIEVRE se dit rassuré d'apprendre qu'il n'y a pas de remise en cause du temps partiel.* »

Le Président confirme que ces propos ont bien été tenus par Alphonse QUIDU.

Thierry LE PAIH indique qu'à la page 6 du PV, dans une intervention de Dominique LESEIGNEUR relative aux écoutes, il convient de remplacer « l'AVS » par « l'AST ».

Le Président abonde dans ce sens.

A la page 7, Thierry LE PAIH propose de remplacer **nominale** par **normale** dans la phrase : « *Le Président considère que l'entreprise est dans une situation **nominale*** ».

Le Président accepte cette correction.

Thierry LE PAIH fait remarquer qu'à deux reprises (pages 16 et 27), des propos tenus par Alain LUCAS ont été attribués à tort à Joël LE BRETON, alors que ce dernier était absent.

Bernard ELIOT indique que ceci a été rectifié.

Thierry LE PAIH évoque les propos d'Isabelle MANCEL FLOC à la page 18 et notamment la phrase : « *Isabelle MANCEL FLOC suggère de se contenter de proposer...* ».

Isabelle MANCEL FLOC propose la formulation suivante : « ... *suggère de proposer une **formation de trois jours** aux personnes déjà en retraite.* »

A la page 23, Thierry LE PAIH s'étonne qu'à la fin du deuxième paragraphe, le Président fasse état : « ...*d'un simple rapport d'étonnement.* »

Le Président se rappelle bien être intervenu en ces termes.

A la page 33, au dernier paragraphe du point 8, Thierry LE PAIH suggère de reformuler la phrase : « *la partie Pays de Loire a été entrée, qui représente 35 salariés* ».

Le Président propose la formulation suivante : « *à partir du mois d'août, les salariés de l'AE du Pays de la Loire ont rejoint ... et cela représente 35 salariés à temps partiel* ».

Toujours à la page 33, Alphonse QUIDU souhaite modifier la phrase : « *En effet, ce schéma directeur va entraîner la concentration des activités sur des grandes villes où les loyers sont plus chers que dans les villes moyennes (Pontivy, Fougères)* » comme suit : « *en effet, ce schéma directeur (...) sur les grandes villes, où le prix du mètre carré est nettement plus élevé que dans les villes moyennes.* » Il propose de plus d'ajouter : « *Le PSDI doit permettre de réfléchir sur le long terme et doit aussi prendre en compte toutes les contraintes générées pour le personnel par ces concentrations, notamment pour venir au travail.* »

Les remarques des élus ayant été notées, le Président propose d'approuver ce PV.

Le procès-verbal du CE du 7 septembre 2005 est approuvé.

Bernard ELIOT indique que conformément au Règlement Intérieur du CE, il a rédigé un document de synthèse à partir du compte rendu exhaustif des séances. Chacun pourra en prendre connaissance et lui faire part de ses observations éventuelles.

Le Président trouve ce document très satisfaisant et n'a pas de remarque à formuler.

Dominique LESEIGNEUR précise que cette note doit être affichée sur les panneaux du CE.

Point 2 – Trésorerie du CE.

Thierry LELIEVRE indique que, par rapport au premier prévisionnel, il a été procédé à quelques ajustements qui portent notamment sur :

- les fournitures de bureau, qui sont passées de 2 000 € à 2 500 € ;
- les frais de formation, pour lesquels une grosse erreur a été corrigée : il s'agit bien de 250 € par jour et par élu, soit un total de 30 000 € et non 6 000 € comme prévu ;
- les frais de comptes rendus de CE : 20 000 € ;
- les frais d'expertise CE et avocat : 76 000 € ;
- le matériel informatique : 1 000 €.

Le Président demande si le matériel a été acheté.

Thierry LELIEVRE répond par la négative. Ceci est en cours.

Il indique que les cotisations liées à la vie statutaire ont été revues à la baisse (20 000 €). Les dépenses atteignent 12,34 % du réalisé, pour un montant total de 38 272,76 €. Le total des recettes s'élève à 242 496,10 €, soit 78,20 % du réalisé.

Le total réalisé (recettes – dépenses) s'élève à 204 223 34 €.

Le solde réel compte-chèques pointé s'élève à 564,65 € et le solde réel compte-chèques s'établit à -4 546,44 €.

L'estimation totale des avoirs se chiffre à 205 803,25 € et la plus-value estimée à 1 579,91 €. Les parts Trésors (3) ont une valeur unitaire de 52 091,19 € au 27/09/05 ; les parts Poste PR Monétaire (7) ont une valeur unitaire de 7 725,16 € au 05/09/05.

Le Président demande quelle est la procédure adoptée en cas d'excédent de gestion.

Thierry LELIEVRE explique que cet excédent peut être placé soit sur un compte Trésors, soit sur un compte-chèques Poste Monétaire. A cet égard, un versement y a été effectué en juillet dernier. Thierry LELIEVRE doit rencontrer M SERRU conseiller financier de La Poste lundi prochain pour faire le point à ce sujet.

Budget prévisionnel des ASC au 27 septembre 2005.

Ce budget prévisionnel a été élaboré en collaboration avec la commission ASC.

En termes de dépenses, il convient de noter :

- les divers consommables : 1 000 € ;
- les frais d'affranchissements : 6 000 € ;
- les frais bancaires : 200 € ;
- les parts sociales : 15,25 € ;
- l'Arbre de Noël : 140 000 € ;
- le CLSH de Vern sur Seiche : 18 400 € ;
- les Chèques Cadeau aux salariés : 223 000 € ;
- l'embauche d'un salarié : 10 000 € ;
- les provisions diverses : 729 540 €.

Les recettes comprennent :

- une subvention, dont le montant estimé s'élève à 1 127 940 € ;
- les produits financiers : 200 €.

Thierry LELIEVRE insiste sur le fait que ces montants estimatifs peuvent évoluer. Il convient donc d'attendre la fin d'année pour refaire le point sur le budget prévisionnel.

Le total réalisé s'élève à 740 000,47 €.

Le solde pointé du compte-chèques s'établit à 40 829,64 € et le solde réel du compte-Chèques se chiffre à 37 793,64 €.

En termes de placements, il convient de noter :

- un livret Epidor Solidaire à hauteur 76 500 € ;
- un livret A pour 76 500 € ;
- des SICAV Monétaires pour 399 807,91 € ;
- des Parts B pour 149 999 €.

Le total des avoirs s'établit à 740 600,55 €.

Le Président demande si le montant des dépenses pour le CLSH de Vern est revu à la baisse ou non.

Thierry LELIEVRE répond que le montant de 11 592 € est définitif (revu à la baisse par rapport aux 18 400 € prévus).

Le Président aimerait savoir si l'embauche d'un salarié a été réalisée.

Thierry LELIEVRE répond par la négative.

Le Président en déduit que le montant des avoirs sera plus important.

Thierry LELIEVRE explique qu'il n'en est rien car l'embauche d'un salarié peut encore intervenir d'ici la fin de l'année.

Le Président remercie le Trésorier du CE pour sa présentation.

Point 3 – Travaux de la Commission ASC :

- Arbre de Noël

Bernard LE MEHAUTE précise qu'il va présenter les travaux de la Commission ASC, en l'absence de son Président, Jacques FEREOU.

Les travaux relatifs à l'Arbre de Noël sont en bonne voie : la Commission se réunit régulièrement. Six Arbres de Noël se mettent en place et le dossier suit son cours.

Le Président demande quel est le taux d'inscription des enfants.

Bernard LE MEHAUTE répond que des propositions de cadeaux ont été faites aux salariés. Certains (10 %) se sont aperçus qu'ils n'avaient pas reçu la liste et le taux d'inscription atteint environ 80 %. On note toutefois des disparités selon les régions et les unités.

Les dates des Arbres de Noël ont été arrêtées :

- Rennes : 17 et 18 décembre ;
- Saint-Brieuc : le 10 décembre ;
- Nantes : le 10 décembre ;
- Brest : le 10 décembre ;
- Quimper : le 10 décembre ;
- Lorient : le 17 décembre.

Le Président demande par quel canal de communication les parents ont été contactés.

Bernard ELIOT explique que les gens se sont inscrits suite à l'information qui a été faite. Tous les inscrits ont reçu par mail la liste des cadeaux avec un formulaire à remplir, pour indiquer, notamment, le lieu et la date choisis pour l'Arbre de Noël. Certains retours parviennent par mail et d'autres par courrier. Un premier listing comprenant les choix des parents sera remis lundi à la coopérative.

Bernard LE MEHAUTE ajoute que certains salariés travaillant le samedi ont signalé leur impossibilité de participer à l'Arbre de Noël. Sur Rennes, il est possible de venir le dimanche 18 ; or, le 18 décembre sera une journée portes ouvertes dans les accueils boutiques. Certains salariés ne pourront donc pas du tout participer à l'Arbre de Noël.

Fabrice JOLYS fait remarquer que certaines personnes qui n'ont que le samedi comme possibilité sont bloquées en boutique.

Le Président suggère de bien circonscrire la difficulté avant de la généraliser et d'évaluer combien de personnes sont concernées. Il se propose d'en parler à Yann GUELLAFF. Ce problème ne se réglera pas en CE et sera à voir avec les DS de l'unité.

Bernard LE MEHAUTE demande si les autorisations d'ouverture le dimanche ont été accordées sur Rennes.

Le Président indique que France Telecom doit se conformer au règlement des galeries commerciales.

- **Chèque Cad hoc**

Bernard LE MEHAUTE demande l'accord du CE pour augmenter le montant du chèque attribué aux salariés à la fin de l'année à 50 € au lieu de 40 €.

Le CE ne disposant pas du fichier des salariés, Bernard LE MEHAUTE propose que le prestataire choisi, l'entreprise Chèque-déjeuner, serve de routeur et prenne contact avec le service RH, pour diffusion du chèque Cadeau directement chez les salariés. Bernard LE MEHAUTE demande au Président s'il donne son accord sur cette procédure.

Le Président reconnaît l'efficacité de cette méthode. Il est favorable au principe consistant à rechercher la solution la plus efficace. Il met toutefois le CE en garde contre le fait d'augmenter le montant du chèque cette année, sachant que si l'an prochain, ce dernier est revu à la baisse, cela génèrera des explications auprès des salariés.

Bernard ELIOT propose de joindre au carnet de cinq chèques Cadhoc de 10 € chacun, consommables dans de nombreux magasins, une lettre explicative précisant le caractère exceptionnel et transitoire de cette prestation pour cette année.

Le Président salue cette initiative. Il demande aux élus de présenter une résolution concernant l'attribution d'un chèque Cadhoc de 50 € aux salariés.

Bertrand CUVELIER précise que cette résolution doit aussi mentionner le choix du prestataire Chèque Déjeuner.

Le Président soumet au vote la résolution suivante : **« Le CE décide d'augmenter la valeur du chèque cadeau de 10 euros (de 40 à 50 euros) et de choisir le groupe Chèque déjeuner comme prestataire ».**

Cette résolution est votée à l'unanimité.

- **Projet de courrier aux Associations**

Bernard LE MEHAUTE suggère de relire ce courrier et de le modifier éventuellement. Selon le Président, des modifications ont d'ores et déjà été apportées. Il rappelle qu'il convient d'envoyer rapidement ce courrier cosigné par le Secrétaire et le Président du CE.

Christian FOURNIER suggère d'enlever le mot « *exigeant* » dans la phrase : « *lors de notre rencontre, nous serons exigeants sur la présentation...* », ce dernier étant un peu agressif.

Mario PETRICOLA suggère de remplacer « exigeants » par « attentifs ».

Thierry LE PAIH propose « *et nous serons attentifs* » plutôt que « *mais...attentifs* ».

Bernard ELIOT précise que ce courrier sera adressé aux associations recensées et que le CE doit avoir la volonté de travailler avec celles qui fonctionnent vraiment avec le personnel de France Telecom.

Thierry LELIEVRE pense qu'il serait plus judicieux de formuler la proposition faite aux associations lors de la rencontre qui aura lieu avec elles, que par l'intermédiaire d'un courrier.

Conformément à ce qui a été décidé auparavant, le Président rappelle la décision de faire un courrier aux associations précisant que France Telecom a désormais un CE qui a des prérogatives et qui aimerait connaître leurs activités. Ce dernier ne choisira ensuite de travailler avec elles que si elles proposent des activités pouvant intéresser un nombre suffisant de salariés.

Thierry LELIEVRE craint que les associations « enjolivent » la description de leurs activités.

Le Président trouvait pourtant intéressant d'adresser aux associations une lettre circulaire cosignée par la Direction et le Secrétaire du CE, engageant ce dernier dans sa complétude, dans le but de les « faire sortir du bois ».

Thierry LE PAIH revient sur la notion « d'exigence ».

Bernard ELIOT propose : « *et nous serons attentifs à votre présentation et à vos propositions* ».

Thierry LELIEVRE se réfère à la dernière page du courrier : il propose de remplacer : « *associations propriétaires de locaux* » par : « *patrimoine associatif* », celles-ci ne possédant pas toutes des locaux, mais plutôt des véhicules, des campings etc.

Le Président accepte cette formulation.

Guy JOURDEN fait remarquer que les Arbres de Noël subventionnés auparavant par France Telecom font partie des activités qui doivent être transférées.

Le Président rappelle qu'auparavant, la Direction régionale n'organisait pas l'Arbre de Noël. Il pense que ceci relève de la Commission de transfert.

Thierry LELIEVRE précise que ce qui existait en décembre 2004 est reconduit en 2005.

Bernard ELIOT ajoute que dans les 93 000 € accordés aux ASC, 26 000 € ont été versés au CE, le reste étant financé par France Telecom (Agora, billetterie, etc.).

Le Président informe n'avoir jamais subventionné directement l'Arbre de Noël ; cela se passait au niveau du CRAS qui n'existe plus.

Selon Thierry LELIEVRE, cette subvention qui existait en 2004 doit être prolongée en 2005.

Le Président va regarder ce problème. Si au niveau national, il reçoit l'ordre de faire quelque chose en ce sens, il le fera. Dans le cas contraire, il s'en abstiendra. Il rappelle l'importance des sommes accordées à la Commission ASC. De plus, l'Arbre de Noël organisé par le CE est sans commune mesure avec ce qui était proposé les années passées.

Sylvie HENRY précise que dans le Finistère Nord, une demande était adressée tous les ans à Alain LEHERISSEY à Rennes. La subvention s'élevait à 13 € par enfant.

Bertrand CUVELIER ajoute que cette année, France Telecom a débloqué 85 000 € au COS de FT R&D pour leur permettre de financer leur Arbre de Noël.

Thierry LELIEVRE poursuit que dans le Morbihan, une subvention est versée au COS.

Le Président se renseignera sur les pratiques auprès de la DRH Groupe et la décision nationale sera appliquée.

Point 4 – Rapport d'activité des assistantes sociales.

Le Président explique que conformément à la demande des élus lors d'un précédent CE, le rapport d'activité des assistantes sociales leur a été adressé. Elles sont venues le commenter. Le Président leur souhaite la bienvenue et leur demande de se présenter.

Nicole TIREL est en poste dans les Côtes d'Armor, à Ploufragan Châtelet. Son secteur couvre tous les services France Telecom des Côtes d'Armor, ainsi que ceux de Saint-Malo et de FT R&D à Cesson. Elle a instauré un système de permanence sur tous ces sites.

Fariza AOUAM intervient sur tous les secteurs du Finistère.

Régine DUCROQ intervient sur l'Ille et Vilaine : AVS, AD, le bâtiment de la Mabilais – sauf l'URR - ainsi que les services extérieurs, pages jaunes, FT R&D (Avenue François Château) et le Centre Orange.

Michèle GUYARD intervient sur le Morbihan, sauf l'UICB, tous services et sur l'ASTB Finistère.

Marie JUMELAIS BRUSQ intervient sur l'Ille et Vilaine (URR, UICB et services nationaux) et le Morbihan (UICB).

Sur les cinq AS, trois sont à temps complet, une à 80 % et une autre à 90 %. Les statistiques ont été établies à partir d'un effectif de 5 881 salariés (DR, services nationaux et filiales).

Sur les tableaux, le terme « hors DR » désigne des services nationaux et filiales ayant des équipes sur le périmètre de bassin d'emplois de la DR (FT R&D, Pages Jaunes).

De même, « hors bassin d'emplois » concerne les retraités, les veufs, les veuves, les orphelins et les personnels de France Telecom appartenant à des DR extérieures. Les CFC et retraités sont comptés comme actifs dans l'année où ils prennent leur retraite ou partent en CFC ; l'année suivante, ils sont classés dans les « hors bassin d'emplois ». Tout ce qui concerne la famille est lié aux enfants, aux conjoints, aux ascendants, aux divorces, aux veuves. En termes de logement, les demandes de logements et les interventions liées à un problème de logement sont prises en compte.

Les interventions comptabilisées comportent des entretiens physiques ou téléphoniques avec le salarié, un responsable, les partenaires et des demandes de renseignements écrites.

Le Président demande quel outil leur permet de comptabiliser leurs interventions.

Nicole TIREL répond qu'il s'agit d'un tableau mensuel par établissement et par thème d'intervention.

Isabelle MANCEL FLOC demande à quoi correspond la rubrique « vie administrative ».

Nicole TIREL explique qu'elle concerne tout ce qui est lié à des problèmes administratifs internes à France Telecom (paye) ou externes (sécurité sociale, dossiers de retraite etc.). En termes de statistiques, les interventions liées à la vie administrative augmentent de plus en plus, probablement en raison de l'éloignement des services RH des équipes opérationnelles : le salarié apprécie donc de pouvoir venir se renseigner sur le site lors des permanences des assistantes sociales.

En ce qui concerne les renseignements liés au CSRH, les assistantes sociales ont des numéros directs avec des gestionnaires, ce qui permet d'avoir un interlocuteur en direct au CSRH en cas de difficulté.

Les CSRH diffèrent suivant les services et pour la DR Bretagne, c'est le CSRH d'Orléans qui est compétent. Ces derniers se réunissent deux fois par an lors de réunions auxquelles participent le DRH de l'unité, la personne qui s'occupe de l'aspect médical au niveau du CSRH, l'assistante sociale et le médecin de prévention. A cette occasion, un point est fait sur les cas particuliers (exemple : agents en arrêt de longue maladie ou longue durée) et préparer la réintégration du salarié dans l'entreprise.

La vie administrative porte aussi beaucoup sur les demandes de renseignements : en effet, de plus en plus, les gens ne savent pas où s'adresser sur Agora, @noo pour se renseigner sur les prestations sociales et familiales, ces dernières étant passées au niveau de la CAF en 2004. Ceci a généré de nombreuses questions liées à la retraite de mères de trois enfants, de pères de trois enfants et aux CFC.

Il convient également de noter la mise en place de la Mission Handicap, pour laquelle les assistantes sociales ont travaillé en étroite collaboration avec le CSRH d'Orléans, pour faire le point sur les dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé. A cet égard, France Telecom proposait cinq ASA supplémentaires au travailleur handicapé nécessitant des soins liés à son handicap.

Les assistantes sociales entretiennent de nombreux contacts avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la CAPRICEL (gestion des contractuels).

De par leur travail, les assistantes sociales sont à l'intérieur de l'entreprise et servent également de lien avec l'extérieur : à cet égard, elles travaillent beaucoup avec leurs collègues assistantes sociales de secteur en cas de problème familial, avec la Direction du Travail, les tribunaux. C'est donc dans le domaine administratif que leur champ d'activités est le plus étendu.

En cinq ans, le volume des interventions relatives à la vie administrative est passé de 18 % en l'an 2000 à 30 % en 2004.

Marie JUMELAIS BRUSQ précise que les petits cercles rouges situés au-dessus des chiffres sur les feuilles 6 et 7 du tableau des statistiques renvoient à une phrase explicative en bas de page. Il ne s'agit pas de zooms sur des chiffres en particulier.

Thierry LELIEVRE demande au détriment de quoi les interventions relatives à la vie administrative ont augmenté.

Marie JUMELAIS BRUSQ répond que cette augmentation s'est faite au détriment de la rubrique « situation financière » qui a beaucoup baissé, comme le montre le tableau suivant :

Rubriques	2000	2004
Conditions de travail	12	19,49
Vie administrative	18	30
Situation financière	20	9,29
Famille	8	7
Santé	34	30
Logement	3	3

Régine DUCROQ confirme la baisse des interventions concernant la situation financière ; il est vrai que les personnes vivant une séparation qui se trouvent en situation de recherche de logement peuvent désormais recourir au LOCAPASS. En revanche, les assistantes sociales continuent à recevoir les gens dans le cadre de demandes d'aide au paiement des frais de divorce et de réinstallation. De plus, certains parents peuvent récupérer l'allocation de scolarité lors de l'inscription à la faculté. Par ailleurs, le déblocage de la participation a été beaucoup demandé en 2004 et également en 2005.

Le Président insiste sur l'importance de préciser aux salariés que cette dernière est imposable à partir de cette année, contrairement à l'an dernier.

Fabrice JOLYS fait état de disparités sur les demandes d'aides pécuniaires suivant les différents statuts de salariés.

Régine DUCROQ répond que les CDI sont plutôt dans les services comprenant une population jeune. Les assistantes sociales interviennent plutôt dans le cadre de séparations de couples. Par ailleurs, le problème s'est plus particulièrement posé chez Orange, en ce qui concerne le complément de salaire versé par la CAPRICEL : en effet, les indemnités de cette dernière sont versées directement chez Orange et sont reversées ensuite aux salariés ; or, si ce versement intervient hors période de paie, une demande d'avance s'impose.

Nicole TIREL précise que lorsque France Telecom ne verse plus le salaire, la CPAM prend le relais et dès que le salarié envoie le décompte de la CPAM à la CAPRICEL, cette dernière paie le salarié.

Michèle GUYARD ajoute que globalement, en ce qui concerne les contractuels, les assistantes sociales doivent régulièrement relancer la CAPRICEL car ces retards de paiement entraînent des difficultés financières.

Guy JOURDEN demande si tous les agents utilisent bien l'allocation de scolarité.

Régine DUCROQ répond que les assistantes sociales n'ont pas le moyen de le savoir.

Guy JOURDEN fait remarquer qu'avant, un rappel était fait tous les ans. Depuis que cette information figure sur @noo, moins de personnes en prennent connaissance. Il suggère qu'un rappel en ce sens soit fait chaque année en septembre sur les sites des unités.

Nicole TIREL précise que dans les Côtes d'Armor, suite à la demande des chefs d'équipe, elle a fait un point sur les prestations sociales dans l'URR, l'UICB et au niveau de l'AD. Elle a ainsi pu constater que beaucoup de salariés ignoraient l'existence de cette prestation.

Alphonse QUIDU souhaite revenir sur la « vie administrative » : les assistantes sociales font le lien entre les agents et les CSRH. Or, les encadrants de premier niveau doivent normalement jouer le rôle de RH de proximité. Il semble que ces derniers ne connaissent pas non plus les droits des agents, ce qui explique le recours aux assistantes sociales.

Nicole TIREL répond qu'il existe un numéro vert. Par ailleurs, les assistantes sociales font intervenir le CSRH lorsque le dossier est compliqué et que les personnes sont coupées de leur service (maladie, etc.). A cet égard, elle souligne l'importance du partenariat entre les services RH, l'employeur, la Sécurité sociale, la MG et la CAPRICEL.

Le Président souhaite saluer le travail réalisé par les assistantes sociales : elles font en effet totalement partie de l'entreprise, contribuent au lien social en aidant les collègues en difficultés. D'autre part, même si les managers doivent faire office de RH de proximité, ils ne connaissent pas tous les textes. Il est donc important que les assistantes sociales soient bien connues dans tous les services.

Alphonse QUIDU demande si le divorce, sur lequel les assistantes sociales mettent l'accent, est davantage généré aujourd'hui par les conditions de travail ou financières.

Selon Michèle Guyard, le divorce est avant tout un phénomène de société qui n'est pas plus répandu à France Telecom qu'ailleurs.

Dans le domaine de la santé, Michèle Guyard précise que le CSRH se réunit régulièrement pour faire le point sur les situations particulières des personnes en longue maladie. Par ailleurs, les assistantes sociales sont les seules personnes à se rendre au domicile des salariés en longue maladie pour leur expliquer leurs droits, les procédures à suivre etc. et les aider à se réintégrer dans l'entreprise à leur retour de maladie.

Par ailleurs, on note une disparité de fonctionnement des comités médicaux et notamment parfois une lenteur d'expertise dommageable pour l'agent, aussi bien lors de la mise en CLM qu'en cas de reprise du travail. En ce qui concerne les contractuels, ce travail est mené avec l'aide de la CAPRICEL et le service rendu à cet égard est encore perfectible, cette dernière étant parfois difficile à joindre.

Dominique LESEIGNEUR se dit frappé par la façon dont de nombreux collègues se sont précipités sur la possibilité de déblocage des fonds d'épargne. Ceci est révélateur d'une difficulté financière liée à la baisse du pouvoir d'achat. C'est peut-être là la vraie raison de l'absence d'augmentation de demandes d'aides financières et non une quelconque amélioration de l'état du porte-monnaie des salariés.

D'autre part, le rôle de RH de proximité, théoriquement dévolu aux N+1 dans les services, reste un vœu pieux, ces derniers étant beaucoup trop sollicités depuis quelque temps.

Dominique LESEIGNEUR demande si les assistantes sociales peuvent expliquer l'exception des Côtes d'Armor en termes de demande d'aide financière.

Nicole TIREL explique que ce département compte de nombreux retraités venant d'autres régions. Par ailleurs, les demandes d'aides financières concernent davantage les problèmes de handicap, contrairement aux autres départements.

Yolande GUERIN rappelle le partenariat existant entre les bénévoles de l'APCLD, les collègues de Amitiés PTT et les AS, qui s'efforcent de maintenir un lien social.

Thierry LE PAIH souligne la contradiction existant entre la reconnaissance que le Président du Comité d'Etablissement affiche envers les assistantes sociales et la baisse régulière des moyens qui leur sont alloués. De plus, celles-ci ne sont pas remplacées lorsqu'elles partent en retraite. Il lui semble intéressant de travailler en amont pour mettre en évidence le fait qu'une part de leur activité est due à la dégradation des conditions de travail générée par l'entreprise.

Guy JOURDEN revient sur les commissions de réforme : il se demande si l'entreprise est vraiment dans la légalité concernant leur composition. En effet, normalement, les représentants des fonctionnaires dans ces commissions sont des élus. Or, les élections

étant organisées au niveau national, il semble difficile de demander à des collègues de venir spécialement de Paris pour assister aux commissions de réforme. Or, ces dernières ont un rôle important à jouer et l'on ne peut pas demander aux organisations syndicales de désigner quelqu'un pour y siéger.

De plus, si auparavant les personnes de France Telecom qui y siégeaient le faisaient de façon régulière, ce n'est plus le cas aujourd'hui où elles varient d'une fois sur l'autre. Les gens ne semblent pas très informés de la procédure à suivre. Par ailleurs, suite aux retards qui s'accumulent, des personnes se trouvent dans des situations très difficiles. Ce point devra être étudié avec le CSRH.

Le Président n'est pas choqué que ce soient des salariés désignés et non élus qui siègent dans ces commissions.

Guy JOURDEN souligne l'intérêt d'organiser des élections et d'élire des membres pour trois ou quatre ans, plutôt que de changer d'interlocuteur à chaque commission de réforme.

Le Président se dit disposé à prendre en charge cette question avec Mario PETRICOLA et à essayer de trouver un process régional pour que ces commissions soient bien faites.

Jean-Pierre CREUX tient à souligner les conditions de travail à l'UIC et dans les Agences Distribution. En effet, dans le rapport, il apparaît que les techniciens d'intervention se trouvent en situation de faiblesse, du fait de l'évolution constante des technologies qu'ils n'ont pas le temps de s'approprier en raison de leur charge de travail. Par ailleurs, dans les Agences Distribution, suite à la fermeture des SAV, les salariés doivent quotidiennement faire face à des clients mécontents. Il convient donc de s'interroger sur l'impact des restructurations sur les conditions de travail et de rappeler l'importance de la formation pour les personnels devant suivre l'évolution des technologies.

Fabrice JOLYS insiste sur l'importance d'offrir aux salariés un accompagnement dans la recherche d'un nouveau poste, suite à la fermeture de sites.

Nicole TIREL abonde dans ce sens et cite l'exemple de Ploufragan dans les Côtes d'Armor où les salariés amenés à changer plusieurs fois d'activités en peu de temps doivent à chaque fois faire le deuil du précédent service et s'adapter au nouveau.

Isabelle MANCEL FLOC souhaite souligner l'intérêt de l'intervention des assistantes sociales dans certaines équipes, en termes d'information ; à cet égard, elle pense qu'il pourrait être utile de mettre au point un process régional pour que les agents connaissent mieux leurs droits. Par ailleurs, elle se demande si tous les agents savent qu'ils peuvent accéder à Intranoo de chez eux.

Le Président propose de faire un rappel à ce sujet dans le *Flash Info* et notamment d'y mentionner l'existence d'un numéro vert.

Bernard ELIOT fait remarquer que sur Intranoo, le numéro vert et les coordonnées des assistantes sociales ne sont pas évidents à trouver.

Le Président confirme l'édition d'un *Flash Info* sur les interventions des assistantes sociales. Par ailleurs, lors du prochain CODIR, il rappellera aux managers que ces dernières sont à leur disposition pour les renseigner sur tout problème de droit.

Nicole Tirel souligne l'intérêt pour elle et ses collègues de pouvoir participer à des réunions d'équipes et d'aller sur les sites, au plus près des salariés pour que ceux-ci apprennent à les connaître.

Le Président répète qu'il apprécie le travail effectué par les assistantes sociales dans l'entreprise. Il soutient l'idée selon laquelle ces dernières doivent être au plus près des salariés.

Michel LE BRIGANT rappelle qu'auparavant, une journée d'information sur les droits et la prévoyance était proposée tous les six mois aux contractuels. Désormais, plus rien n'est fait en ce sens. Il en est de même en ce qui concerne la prise de contact avec les apprentis.

Le Président n'est pas favorable à la tenue d'une réunion uniquement pour relire leurs droits aux salariés. Ce sujet est en effet trop vague. Il existe aussi des moyens proactifs de s'informer : le numéro vert, @noo. Il retient l'idée consistant à inviter les assistantes sociales à participer à des réunions d'équipes.

Bernard ELIOT note que l'on constate un vieillissement de la population de France Telecom. Il demande aux assistantes sociales quelle est la nature de leurs rapports avec les nouveaux recrutés et notamment les CDI à temps partiel. Ces derniers utilisent-ils l'ensemble des prestations offertes par France Telecom, malgré l'incertitude de leur statut ?

Nicole Tirel explique que les salariés plus âgés ne réagissent pas comme les jeunes sortant du BTS. Elle n'a pas senti d'animosité entre les deux types de population.

Yolande GUERIN souligne l'éclatement des services depuis la disparition du bureau d'ordre. Elle aimerait savoir si les assistantes sociales considèrent qu'elles sont en nombre suffisant par rapport à leur périmètre d'actions et pour faire face aux nouveaux problèmes de stress liés aux réorganisations de France Telecom.

Marie Jumelais Brusq informe que la taille de leurs secteurs suit la baisse des effectifs : moins il y a d'effectif, plus leurs secteurs sont grands.

Le Président fait remarquer que du fait de la baisse des effectifs, les assistantes sociales peuvent mieux travailler.

Marie Jumelais Brusq ajoute qu'il y a quinze ans, un secteur équivalait à la moitié d'un département. Aujourd'hui, un secteur équivalait à un département entier, voire deux.

Thierry LELIEVRE aimerait savoir comment l'entreprise forme ses managers eu égard aux tâches administratives qui incombent de plus en plus aux assistantes sociales. D'autre part, il trouve un peu cavalier de reconnaître d'une part la qualité de leur travail et d'autre part, de ne pas leur donner les moyens de fonctionner : en effet, les locaux dont elles disposent ne permettent pas de respecter les règles de confidentialité. Que compte faire le Président à ce sujet ?

Selon le Président, Thierry LELIEVRE fait une généralité d'une phrase d'un rapport. Il conviendra de regarder cette difficulté de plus près, sachant qu'il n'est pas possible d'installer des locaux permanents sur tous les sites. Des solutions peuvent toutefois être trouvées, dans la mesure où il est possible de mettre à disposition des locaux dans des espaces programmés à des dates fixes. L'important ensuite est de regarder les cas particuliers posant problème et d'essayer de les résoudre.

Nicole TIREL fait observer que dans certains lieux, le cabinet médical a le même bureau que les assistantes sociales, mais ne l'occupe pas le même jour. A Saint-Malo, elle change de bureau à chaque fois.

Le Président soutient qu'il tiendra une réunion d'équipe avec Sylvie LE NIR à ce sujet pour rechercher une solution. Il ne peut toutefois pas multiplier les espaces réservés sur tous les sites pour tous les cas de figure.

Thierry LELIEVRE relance la question de la formation/information auprès des managers.

Le Président est d'avis que les managers sont suffisamment à l'écoute de leurs collègues pour les envoyer vers les assistantes sociales. Les managers ne sont effectivement pas omniscients. Il a bien noté la nostalgie de certains vis-à-vis du bureau d'ordre, mais il existe à présent de nouvelles structures proactives telles que Internet, @noo : le salarié ne doit pas tout attendre de l'entreprise en ce qui concerne sa vie personnelle.

Selon Christian FOURNIER, les recherches sur @noo prennent beaucoup de temps.

Claude BARGAIN déplore le fait que l'assistante sociale ayant en charge le Morbihan ne s'occupe pas de l'UIC 56.

Michèle GUYARD indique que cette répartition a été effectuée pour équilibrer les secteurs.

Le Président pense que les choses seront plus faciles après la mise en place de l'AT-Home.

Bernard ELIOT remercie les assistantes sociales pour leur présentation et leurs réponses aux questions des élus. Il souhaite formaliser cette présentation par un vœu du CE tenant compte des réponses apportées.

VŒU DU CE DE LA DR BRETAGNE

1. *« Ayant pris connaissance du rapport 2004 des ASS de la DR Bretagne, nous constatons que les ASS déplorent les conditions d'accès parfois difficiles à leurs locaux – Bernard ELIOT signale que les élus ont pris note de la volonté du Président de remédier à cet état de fait en réunissant les ASS et qu'ils seront attentifs à l'évolution de ce dossier. Les collègues souhaitent également une accessibilité meilleure à leurs services dans Intranet.*
2. *Nous notons que les ASS connaissent un surcroît de demandes consécutif à l'éloignement des services RH.*
3. *Mention est faite dans le rapport des difficultés importantes de réinsertion des salariés en congé maladie. Les délais de traitement de certains dossiers sensibles sont particulièrement longs.*
4. *De manière générale, la coordination entre CSRH et organismes sociaux s'avère laborieuse.*
5. *Le rapport souligne les perturbations vécues par les salariés provoquées par les réorganisations incessantes. Ces troubles affectent les salariés sur un plan professionnel et personnel. Le texte insiste sur la détérioration particulière observable dans les centres d'appels et plates-formes de travail. Mais d'autres services plus classiques sont touchés. Autre source de dégradation, l'absence de recrutement conséquent et le vieillissement de la population de l'entreprise.*

Les élus constatent que les conclusions du rapport des ASS convergent avec nombre d'observations effectuées par la représentation du personnel dans différentes instances, notamment les CHSCT. Ils estiment qu'une meilleure prise en compte par l'employeur des doléances du personnel serait utile pour éviter une nouvelle aggravation des conditions de travail des salariés.

En ce qui concerne le point 1, le CE souhaite qu'il soit remédié rapidement aux dysfonctionnements relevés. »

Le Président met cette résolution au vote.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Le Président assure que le problème des locaux sera pris en compte.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 10.

Point 5 - Information sur le bilan du plan de formation de l'année 2004, du S1 de l'année 2005

Le Président présente Véronique GARGAM et Alexia VETU, qui ont respectivement en charge les problèmes d'emploi sur le bassin et la formation et les compétences sur la DR Bretagne.

Le Président propose de passer en revue le rapport, les élus pouvant poser des questions après chaque paragraphe lu.

Bilan de la formation à la DR Bretagne

En introduction, Véronique GARGAM rappelle les enjeux de la formation pour l'entreprise et les salariés. La transformation de l'entreprise passe par un certain nombre d'évolutions et la formation permet d'acquérir des compétences. Pour le salarié, la formation permet de prendre en charge son activité, d'évoluer au gré des missions confiées et de construire un projet professionnel.

Les nouveautés de la formation professionnelle

Suite à la loi sur la Réforme de la Formation Professionnelle, parue en mai 2004 et mise en application en janvier 2005, l'environnement de la formation professionnelle a changé et a acquis une nouvelle dynamique.

Il convient de noter la mise en place des IRP et l'obligation, pour l'employeur, de leur fournir des éléments concernant la formation et sa mise en œuvre. Cette évolution a entraîné des modifications dans la manière de traiter la formation, notamment en termes d'amélioration de son suivi.

Le process de formation

Chez France Telecom, la formation obéit à un process complexe. Tous les ans, le COMEX présente un certain nombre d'orientations nationales en lien avec la stratégie de l'entreprise ; celles-ci sont présentées en CCE et sont ensuite déclinées localement. Un avis du CE sera demandé sur ce sujet.

Les plans de formation sont travaillés à partir de ces orientations et des projets de formation et des modules sont établis en lien avec la Direction de la formation. Ensuite, les managers élaborent leurs plans de formation collectifs à partir de ces modules. Un plan de formation sera soumis pour second avis au CE de novembre. Les plans de formation des différents CE seront agrégés pour obtenir un plan de formation global au niveau de France Telecom. Ce dernier sera présenté au CCE de novembre 2005.

En ce qui concerne la mise en œuvre concrète de la formation, les managers établissent leurs besoins de formation en tenant compte de ceux exprimés par les collaborateurs au cours des entretiens de progrès en fonction de leur poste actuel et de leurs activités futures. En effet, lors de cet entretien, le manager établit un PIDC (plan individuel de déploiement de compétences) dans lequel sont décrites les actions de formation prévues pour l'année. Celles-ci sont suivies autant que faire se peut et un programme de formation est réalisé par le collaborateur, en lien avec son manager.

Ces actions locales et nationales sont entrées dans un système d'information assez complexe (Vos Actions et Formons-Nous), avant de donner lieu à une inscription et à la mise en œuvre de la formation. Le SI fournit donc une attestation selon laquelle la personne a bien suivi une formation et propose une évaluation à chaud, pour s'assurer du bon déroulement de la formation, puis à froid, afin de vérifier que le développement des compétences attendu a bien été réalisé. Toutes ces actions font l'objet d'un reporting tous les mois au niveau national et de la DR.

Quelques éléments de bilan (année 2004 et S1 2005)

Le SI Formation a vraiment beaucoup progressé au cours de l'année 2005, les données 2004 étant surtout communiquées à titre indicatif. Le SI est en effet plus adapté, plus fiable, plus conforme à la réalité. On sait déjà que le total des heures de formation pour 2005 sera supérieur à celui des heures réalisées en 2004, sachant que la formation n'est pas une donnée linéaire, un creux en juillet et août étant généralement relevé. On note également une augmentation des heures de formation au bénéfice des femmes en 2005 (36 % contre 32 % en 2004). Enfin, environ 60 % des salariés de la DR ont bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année 2004 et de S1 2005.

Isabelle MANCEL FLOC demande à avoir le ratio nombre d'agents formés/nombre d'heures.

Le Président répond que ce dernier a été calculé.

Jean-Pierre CREUX a bien noté que sur 2004, le SI ne permettait pas d'avoir un bilan plus précis ; il serait donc souhaitable, pour 2005, de le cadrer sur ce que l'on voudrait y voir apparaître par la suite, notamment des tableaux plus détaillés par durée de formation (1/2 journée, une journée, une semaine etc.). Il demande s'il serait possible d'avoir également des tableaux du suivi de la formation par sexe, catégorie professionnelle, tranche d'âge.

Le Président fait remarquer que ceux-ci figurent en annexe du présent rapport.

Jean-Pierre CREUX voulait parler de la possibilité de rapprocher ces données par grands thèmes de formation. Il indique que s'il n'est pas possible d'avoir des tableaux plus précis, les élus rendront un avis négatif sur la formation.

Le Président fait observer que les réponses aux questions posées sont dans le rapport.

Jean-Pierre CREUX n'est pas de cet avis : il manque les modalités pédagogiques précises.

Le Président lui suggère d'écouter la présentation du rapport jusqu'à la fin.

Michel LE BRIGANT demande quel est le pourcentage de cadres formés.

Véronique GARGAM communique les données suivantes pour 2004 :

Catégorie professionnelle	Pourcentage effectif total	Pourcentage salariés formés
Cadres supérieurs	5,5 %	5,3 %
Cadres	13,2 %	12,7 %
Agents de maîtrise	14,8 %	16,6 %
Employés et techniciens	66,4 %	65,4 %

Les types de formation

Les formations complémentaires liées à la maîtrise du poste de travail sont très majoritaires, contrairement aux formations liées à la mobilité qui ont baissé en S1 2005.

Isabelle MANCEL FLOC pense qu'il aurait été intéressant de découper l'année 2004 en deux semestres car il est dommage de comparer une année à un semestre.

Le Président précise que désormais, les données seront fournies semestre par semestre. Auparavant, les formations n'étaient pas saisies dans le SI avec autant de sérieux : la méthode de travail a changé car l'entreprise doit rendre des comptes à l'extérieur.

Le nombre d'heures moyen de formation par salarié

Véronique GARGAM indique que sur un total de 58 831 heures de formations totales, le nombre moyen d'heures de formation par salarié est de 21,3 heures pour 2004 et de 15,45 heures pour S1 2005. Chaque salarié aura donc bénéficié en moyenne de 15 heures de formation sur S1. En hypothèse année pleine, on peut s'attendre à un chiffre de 26 heures pour S2 2005.

Fabrice JOLYS croit savoir que le nombre moyen d'heures de formation par salarié de la DR Bretagne est inférieur à la moyenne nationale.

Véronique GARGAM acquiesce.

En ce qui concerne les bénéficiaires de formation par groupe d'emploi, on constate que 70 % des formations sur S1 2005 portent sur le domaine clients (techniques réseau), ce qui prouve bien que les efforts de formation portent sur les priorités stratégiques de l'entreprise.

Les modalités de dispense de la formation

Le présentiel reste le mode de formation majoritaire : le salarié se trouve physiquement en présence d'un formateur. La formation à distance reste très embryonnaire (3,8 % des heures de formation dispensées). Une formation multimodes associe une dispense présentielle et de la formation à distance.

La durée des actions de formation

Les formations d'une durée inférieure ou égale à trois heures représentent moins de la moitié des actions réalisées.

Isabelle MANCEL FLOC demande s'il s'agit de formations ou d'informations. Il faudrait connaître les méthodes des différentes unités de la DR et savoir notamment ce qui est saisi dans l'application *Formons-Nous* et si la saisie est la même partout et par tous.

Véronique GARGAM répond que les actions dont la durée est courte sont saisies dans l'outil *Vos actions*, car il s'agit d'actions locales. L'application *Formons-nous* comporte peu d'actions de ce type.

Selon Isabelle MANCEL FLOC, dans l'outil *Vos actions*, les formations durent d'une demi-heure à trois jours.

Définition de la formation

Alexia VETU indique que cinq critères permettent de définir une action de formation : des objectifs préétablis, un programme, un animateur qualifié, une feuille de présence et un dispositif d'évaluation. C'est le cas pour la majorité des opérations décrites aujourd'hui et notamment en ce qui concerne les actions de formation sur les produits nouveaux.

Isabelle MANCEL FLOC fait remarquer qu'une mise à jour de version d'application ne relève pas forcément de la formation, la frontière est parfois difficile à trouver. Pourtant, l'objectif sera quand même de former les gens pour leur montrer les évolutions de l'application.

Pour le Président, l'important est que l'instrument de mesure soit constant dans le temps. Par ailleurs, l'intérêt de cet outil ne se limite pas à la production de statistiques globales, il permet aussi de suivre les salariés qui, compte tenu de leur poste, auraient dû suivre cette formation et ne l'ont pas fait.

Isabelle MANCEL FLOC abonde dans ce sens. De plus, dans toutes les réunions de formateurs, on se rend compte que l'application *Vos actions* n'est pas utilisée de la même manière : il serait intéressant de parvenir à uniformiser cette saisie sur la DR Bretagne. Le Président demande à Véronique GARGAM de voir, pour la prochaine réunion, s'il y a de gros écarts d'utilisation de cet outil.

Le bilan de compétences

Véronique GARGAM indique que le congé individuel de formation et le congé de formation sont des dispositifs plus ou moins nouveaux et peu utilisés. Le bilan de compétences s'adresse aux contractuels, le bilan professionnel étant proposé aux fonctionnaires. Lorsqu'une demande de l'un ou l'autre dispositif sera faite lors d'un entretien de progrès, la Fonction RH en analysera l'opportunité. Il sera donné suite à la demande si cette solution est vraiment celle qui peut permettre de retravailler le projet professionnel. Elle précise à l'attention de Sylvie HENRY que l'entretien de progrès est le moment le plus favorable pour faire cette demande.

Le Président ajoute que cette demande peut également être formulée lorsque les salariés sont candidats à une mobilité sphère publique.

Sylvie HENRY connaît des cas de demandes qui n'ont jamais obtenu de réponse.

Véronique GARGAM précise qu'il arrive que des gens cochent la case correspondante lors de l'entretien de progrès, car ils s'interrogent par rapport à leur évolution professionnelle, sans bien savoir en quoi consiste le dispositif. Ce dernier est très cadré par la loi et lourd à mettre en place car il faut faire appel à des prestataires extérieurs. C'est pourquoi, lorsque cette mention est cochée lors de l'entretien de progrès, les fonctions RH des unités reviennent vers les managers pour encourager les gens à suivre plutôt des entretiens d'orientation (sur 24 heures), les bilans de compétences étant plutôt suivis par des personnes dans le cas de réorganisations, de projet d'avenir professionnel ou quand il y a un souhait d'essaiage ou de mobilité Fonction Publique.

La VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)

Véronique GARGAM indique qu'aucune VAE n'a été entreprise sur le S1 2005. Ce dispositif nouveau dans l'entreprise prendra de l'essor dans les mois à venir.

Michel LE BRIGANT se demande si la société a fait de la publicité sur ce sujet. Certains vendeurs pourraient en effet peut-être prétendre à un bac+2, ce qui n'est pas le cas du fait de la méconnaissance de ce dispositif.

Véronique GARGAM répond que comme dans le cas du bilan de compétences, cette démarche individuelle doit faire l'objet d'un échange avec le management et la filière RH. Il s'agit en effet d'une démarche très lourde qui demande un véritable investissement de la part de la personne demandeuse. L'information à ce sujet existe bien.

Michel LE BRIGANT déplore le fait que l'information de personne à personne ne soit pas faite. Il serait nécessaire de mieux expliquer certains processus aux salariés (Fongecif etc.).

Le Président propose que le service formation produise des fiches sur la VAE, le DIF, le bilan de compétences etc., qui seraient lisibles sur Intranet et que les salariés pourraient télécharger. Il rappelle que ces processus s'inscrivent dans le cadre d'un véritable projet professionnel et exigent un engagement du salarié ; de plus, ils sont validés par des organismes extérieurs.

Véronique GARGAM assure que les services RH vont monter en compétences en ce qui concerne la connaissance de ces dispositifs récents.

Le congé individuel de formation/le congé de formation

Le premier concerne les contractuels et le second les fonctionnaires. Aucune demande n'a été enregistrée sur S1 2005, six demandes ont été faites en 2004. Sur les cinq congés de formation de la DR Bretagne, trois portent sur un projet de mobilité dans la Fonction Publique.

Michel LE BRIGANT demande si les CDD peuvent demander un Fongecif.

Véronique GARGAM répond par l'affirmative.

Michel LE BRIGANT aimerait savoir si l'entreprise suit les CDD qui ont travaillé plusieurs mois à France Telecom et qui ont demandé un Fongecif.

Alexia Vêtu précise que les CDD peuvent demander un CIF au FONGECIF mais que le suivi des CIF des CDD ne fait pas partie des missions de l'entreprise

Michel LE BRIGANT croit pourtant savoir que France Telecom paie l'ANPE.

Alexia Vêtu précise que FT cotise bien au FONGECIF.

Le Président indique que ce suivi est effectué par un organisme externe.

Véronique GARGAM fait remarquer que, même si des CDD demandent un Fongecif, ce dernier n'est pas spécifique à France Telecom.

Le contrat de professionnalisation

Ce nouveau contrat d'alternance remplacera, à terme, le contrat de qualification. Sa mise en œuvre est pilotée au niveau national, la formation étant prise en charge par FTF. Cette année, le mode d'alternance retenu sur la DR Bretagne est plutôt l'apprentissage. Ce mode de formation, qui n'est pas remis en cause par le contrat de professionnalisation, fonctionne plutôt bien et un certain nombre d'apprentis a été recruté cette année.

Les contrats de qualification et d'adaptation en cours seront menés à leur terme. Ensuite, l'entreprise ne pourra plus engager de nouveaux contrats de ce type. En revanche, des contrats de professionnalisation pourront être mis en place, et porteront sur les métiers prioritaires.

Fabrice JOLYS aimerait savoir à quel(s) niveau(x) l'apprentissage produit de bons résultats.

Véronique GARGAM répond que les embauches proviennent de ce vivier.

Michel LE BRIGANT demande si un bilan des embauches des apprentis est établi.

Mario PETRICOLA reconnaît qu'il est prévu de rendre compte au CE de la situation de l'apprentissage, selon un calendrier qu'il n'a plus en tête. Par ailleurs, les jeunes qui ne sont pas recrutés à France Telecom à la suite de leur apprentissage n'ont pas de difficulté à trouver un emploi car ces métiers sont très recruteurs et le fait d'avoir suivi une formation à France Telecom est un plus pour eux.

Fabrice JOLYS en déduit que les jeunes sont tellement bien formés que les concurrents les accueillent à bras ouverts.

Mario PETRICOLA fait remarquer que l'emploi des jeunes est un problème qui dépasse le périmètre de France Telecom ; le système de l'apprentissage fonctionne bien et existe dans d'autres pays comme l'Allemagne où le taux de chômage des jeunes étant passés par un système d'alternance est plus faible que celui des jeunes universitaires. D'autre part, toutes les entreprises qui ont des apprentis ne les embauchent pas tous systématiquement. Enfin, les PME qui n'ont pas la capacité de former des jeunes apprentis sont très intéressées par l'expérience des jeunes qui sortent de France Telecom.

Le Président ajoute que dans le domaine du réseau, l'entreprise incitera ses sous-traitants à recruter en priorité des jeunes en apprentissage dans ce secteur.

Le DIF (Droit Individuel à la Formation)

Véronique GARGAM indique que ce dispositif émane de la Réforme de la Formation Professionnelle. Aucune demande de DIF n'a été enregistrée sur S1 2005. D'une manière générale, des communications concernant les nouveautés de cette réforme ont été faites lors des CODIR. D'autre part, le réseau emplois compétences a été informé. Un courrier a été diffusé à l'attention des contractuels cet été 2005 ; Véronique GARGAM prie les élus de lui faire part de toute demande d'information complémentaire à ce sujet.

Michel LE BRIGANT demande si une formation dans le cadre du DIF doit se faire pendant le temps de travail ou en dehors.

Alexia VETU répond qu'en principe, le DIF s'exerce en dehors du temps de travail.

Michel LE BRIGANT aimerait savoir si France Telecom a la volonté d'offrir aux salariés la possibilité de suivre cette formation pendant le temps de travail.

Alexia VETU explique que selon l'esprit de la loi, le DIF s'exerce en dehors du temps de travail ; par dérogation, il peut toutefois s'exercer au moins en partie sur le temps de travail. Il est difficile de faire une réponse générale : tout dépendra de la formation en question et de ses modalités précises.

Le Président ajoute qu'il est possible de stocker ces heures de formation pendant cinq ans pour faire une formation plus longue.

En réponse à Bernard ELIOT, Véronique GARGAM précise que le DIF s'adresse aux contractuels. Le principe est le suivant : le salarié capitalise 20 heures/an jusqu'à 6 ans, soit 120 heures en tout ; dans certains cas, le DIF peut s'exercer par anticipation.

Fabrice JOLYS s'enquiert de la procédure à suivre pour en bénéficier.

Véronique GARGAM explique que ce droit s'exerce dans le cadre d'un projet professionnel évoqué avec son manager lors de l'entretien annuel. Le RH y est ensuite associé.

Le Président ajoute que le fait qu'une partie de la formation soit suivie en dehors de l'entreprise nécessite une certaine implication de la part de la personne.

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC sur la nécessité de produire des fiches techniques, Alexia VETU précise qu'un complément d'information est déjà en ligne sur *Campus*.

Selon Isabelle MANCEL FLOC, *Campus* n'est pas toujours accessible aux personnes qui ne sont pas familiarisées avec la formation professionnelle.

Véronique GARGAM ayant terminé son exposé, le Président demande si les élus ont obtenu les réponses à leurs questions.

Bernard ELIOT aimerait avoir une information sur la déclaration 24-83.

Mario PETRICOLA explique que conformément à la loi, l'employeur est tenu de consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation professionnelle continue. Cette obligation ne concerne que les contractuels, les fonctionnaires ne relevant pas de cette législation. La déclaration 24-83 contient les éléments de calcul de la participation des salariés à la formation et détermine l'éventuel montant à verser au Trésor Public (ligne H).

En réponse à Fabrice JOLYS, Véronique GARGAM indique que le coût de l'apprentissage ne figure pas dans le document remis aux élus.

Isabelle MANCEL FLOC aimerait en savoir plus sur les données collectées hors SI et demandées courant juillet à chaque correspondant formation des Comités d'Entreprise.

Alexia VETU précise avoir remonté, courant juillet, ces données hors SI collectées dans différentes unités opérationnelles.

Isabelle MANCEL FLOC aurait souhaité par ailleurs avoir le type de formations dispensées et le pourcentage total non cumulé.

Véronique GARGAM accédera à cette demande.

Point 6 - Consultation sur les orientations générales de la formation pour l'année 2006 de la DR Bretagne

Alexia VETU rappelle qu'une présentation des orientations nationales a été faite au CCE de juillet. Ces dernières ont ensuite été déclinées au niveau régional pour présentation à chaque Comité d'Etablissement.

Certaines orientations ont été reprises telles que formulées pour le niveau national, d'autres ont été complétées pour s'adapter au contexte local. Ces orientations sont aujourd'hui présentées dans le cadre d'une consultation du CE avec demande d'avis.

Alexia VETU propose de reprendre les idées-clés pour chaque partie des orientations et de les commenter.

Pour l'ensemble de l'entreprise, la formation est présentée selon cinq axes :

A – nouvelles technologies ;

B – méthodologie de projet, SI, méthodes de travail ;

C – développement des compétences, mobilité professionnelle ;

D – management ;

E – Internationalisation (langues). Ce dernier axe national n'a pas été repris tel quel pour la DR, les formations en langues étant associées aux formations transverses.

En préalable, Alexia VETU rappelle que pour chaque division, un guide de formation rassemble les différents projets de formation et les différents modules.

Pour la division RO/SI (Réseau par Opérateur et Système d'Information)

Axe A (nouvelles technologies)

Alexia VETU rappelle les cinq ruptures technologies (IP, Internet protocole, haut débit, haut débit mobile, multimédia, IT et plates-formes). L'évolution technologique par rapport aux plates-formes ne concerne pas directement l'URR rattachée à La DR Bretagne, mais l'URS.

Sur RO/SI, l'axe A portera sur les modules visant à développer les compétences sur les nouvelles technologies (à titre d'exemple : formation DSLAM pour les techniciens d'intervention en URR). Les salariés travaillant à l'ERI pourront suivre en particulier des modules relatifs à la sécurité des réseaux.

Axe B (méthodologie de projet, SI, méthodes de travail)

On peut citer par exemple : la conduite de projet TPP (Top Process Performance) à l'attention des chefs de projets pour que tous adoptent les mêmes méthodes de travail, une formation sur le pilotage des domaines réseau qui sera proposée aux acteurs des PEU, une formation sur la nouvelle application TIGRE de gestion de la boucle locale et une formation sur la sécurisation des réseaux.

Isabelle MANCEL FLOC s'interroge sur une formation concernant l'accélération de la convergence des solutions IT.

Le Président répond que cette formation qui concerne plutôt les services nationaux, doit permettre aux plates-formes de services de converger et d'être sans coupure.

Isabelle MANCEL FLOC formule le vœu qu'à l'avenir, ce document soit plus convivial.

Le Président assure que la prochaine fois, ce document sera plus centré sur le vocabulaire et les connaissances propres à la DR Bretagne.

Isabelle MANCEL FLOC ne reproche pas l'exhaustivité du document mais le fait que certaines phrases ne soient pas suivies d'une petite explication ou d'un exemple.

Axe C : développement des compétences

Alexia VETU indique que les formations portent sur le développement des compétences acquises et sur tout ce qui est lié à la gestion de la transition entre les technologies réseau du téléphonique commuté et de la montée en puissance du haut débit et de l'IP (page 33 du guide de formation RO). L'accent est mis sur la sécurité avec, par exemple, une orientation spécifique sur les travaux à grande hauteur.

Les orientations de formation pour VSF

Axe A

Les formations de cet axe s'adressent aux personnes travaillant dans le cadre de la relation clients (plates-formes et boutiques) sur les nouveaux produits et services, en particulier l'ADSL et le multiservices (page 16 du guide de formation VSF).

L'accent est mis également sur le soutien des TIC (Techniciens d'Intervention Clients), sur les nouveaux produits et services et en particulier l'XDSL et le multiservices. Ces formations lancées depuis plusieurs mois vont se prolonger en 2006.

Christian FOURNIER demande si tous les quizz de certification mis en ligne serviront à mettre en place des formations (quizz Orange).

Le Président répond par l'affirmative : les modules présentés par Nicolas VATELOT dans le cadre de l'évolution des activités Orange de Lanester sont directement liés avec certains items présentés aujourd'hui.

Alexia VETU indique que les vendeurs du marché E sont également concernés par ces formations (voix sur IP, téléphonie sur IP par exemple).

Axe B

L'évolution du SI des boutiques fera l'objet d'un certain nombre de formations, ainsi que l'évolution du SI et des processus sur les plates-formes (relations téléphoniques avec les clients). Sont également concernés les processus de back office (commande, livraison, SAV, facturation, recouvrement). On peut citer l'exemple d'une formation portant sur l'application SPAS pour les téléconseillers du multiservices.

Axe C

On note la volonté de renforcer les compétences liées à la relation clients (vendeurs en boutique, (en particulier avec l'arrivée des CDI TP), acteurs du SAVGP et nouveaux arrivants au 1014). Sur les marchés E, des formations spécifiques sont prévues pour les vendeurs responsables de comptes et les managers concernant la vente de la valeur (value selling).

Michel FILLION a cru comprendre que l'on formerait en premier les « excellents » vendeurs.

Le Président s'en étonne : si le quizz est mauvais, le vendeur doit suivre une formation.

Jean-Pierre CREUX suppose que l'ensemble des téléconseillers SAVGP concernés par l'axe C le seront aussi par l'axe A, en termes d'assistance aux clients.

Alexia VETU acquiesce. Elle précise que son propos est illustré d'exemples emblématiques qui ne doivent pas occulter l'exhaustivité des formations qui seront présentées en novembre.

Michel FILLION se demande si une des meilleures formations ne consisterait pas à aider les agents à utiliser les nouveaux produits au quotidien (Live Box, voix sur IP etc.).

Le Président rappelle que le fait d'ouvrir ces produits aux salariés au-delà d'une certaine limite peut mettre l'entreprise en difficulté vis-à-vis de l'URSSAF.

Alain LUCAS souhaite avoir confirmation du fait qu'en novembre, la présentation des formations proposées sera faite par cursus et par métier.

Alexia VETU acquiesce. La présentation d'aujourd'hui reste générale et liée aux orientations. En novembre, le plan de formation détaillé par métier sera présenté pour second avis.

Alexia VETU termine la présentation de l'axe C de VSF avec la mise en place des écoles métiers avec des cursus de formation pour chaque type de public. Pour répondre à Michel FILLION sur la formation dispensée en priorité aux meilleurs vendeurs, elle explique que dans l'école de la distribution, l'idée est de former en priorité les vendeurs leaders pour qu'ils puissent ensuite relayer la formation auprès des autres vendeurs.

Isabelle MANCEL FLOC s'étonne du fait que les écoles de métiers n'aient pas été présentées au CCE.

Alexia VETU répond que cela a été le cas au CCE du 21 juillet.

Isabelle MANCEL FLOC demande pourquoi cette présentation n'a pas été faite au CE.

Le Président répond que c'est le cas aujourd'hui.

Isabelle MANCEL FLOC fait remarquer que la mise en place de ces écoles métiers modifie l'organisation du travail et les conditions de travail des agents.

Le Président n'est pas de cet avis.

Isabelle MANCEL FLOC précise que les écoles sont situées sur des lieux bien précis (Crimée pour l'AD, Quimper pour l'AVS). Ce nouveau processus aurait dû être présenté.

Le Président explique qu'il s'agit d'un processus présentiel dans une salle dédiée.

Isabelle MANCEL FLOC indique que les formateurs doivent entrer dans un cursus particulier, répondre à un quizz et faire des entretiens pour être ensuite soit démultiplicateurs au niveau national soit formateurs locaux. Les agents doivent se rendre sur un lieu précis.

Le Président fait remarquer que l'on ne va pas tenir un CE spécifique pour expliquer aux gens où ils doivent se rendre en formation.

Jean-Pierre CREUX demande où en est la réflexion portant sur la mise en place d'une école d'intervention chez le client.

Le Président précise que pour l'instant, on se contente de présenter les écoles métiers installées ou en cours d'installation. L'école d'intervention relèvera de DS car chaque Direction Métiers souhaite avoir sa propre école métiers.

Alexia VETU ajoute qu'il y a 6 000 techniciens d'intervention à former en 2006. Certains modules de formation existent déjà, d'autres sont encore à mettre en place.

Dominique LESEIGNEUR pense qu'il y a un problème en termes de consultation du CE de la DR Bretagne. En effet, si ces processus ne bouleversent pas les conditions de formation pour les usagers du service formation, il n'en est pas de même pour les formateurs qui connaissent un changement important de leurs conditions de travail, notamment à l'AVS et à l'AD. Avant de mettre en place cette organisation, qui est déjà plus ou moins sur les rails, il aurait été correct d'avoir un débat au CE de la DR Bretagne sur le sujet.

Le Président attire l'attention sur le fait que ces formations ayant été présentées aujourd'hui, l'idée de la Direction n'était pas de masquer quoi que ce soit au CE. Il a été convenu d'ouvrir deux écoles sur le territoire de la Bretagne ; de plus, cela permettait aux vendeurs de retrouver leur environnement professionnel dans un espace dédié. Ces modalités de dispense de la formation sont donc un plus offert par l'entreprise qui représente aussi un investissement important (locaux aménagés). Ceci a été présenté en CCE et fait l'objet d'une présentation aujourd'hui. Par ailleurs, les élus seront consultés sur les dispositifs de formation pour 2006.

Par ailleurs, la Direction a bien réfléchi en amont à la mise en place de ces écoles qui a commencé l'an dernier dans le cadre d'un processus continu, avec une inauguration en mars ou avril dernier.

Fabrice JOLYS précise que la consultation ne porte pas sur l'outil mais sur le changement de statut des formateurs dont le champ d'intervention s'est largement étendu.

Thierry LELIEVRE rappelle que suite à l'information globale faite en CCE, la déclinaison locale de ce projet aurait dû être présentée au CE.

Le Président est prêt à présenter un chapitre spécifique sur les écoles de métiers. Un espace a été ouvert concernant la distribution, l'école de la relation clients sera présentée au CHSCT de l'AVS, le projet d'école de services n'est pas encore arrivé à maturité.

Selon Dominique LESEIGNEUR, qui dit nouvelle activité et nouveaux locaux dit nouvelle organisation et donc présentation au CE.

Le Président assure que les dossiers relatifs à ces quatre rubriques seront retravaillés et présentés au CE avec l'ensemble de leurs compléments.

Isabelle MANCEL FLOC se réfère à la page 12 du rapport, où il est question, dans le cadre de l'école de la distribution, de la poursuite du processus de professionnalisation des vendeurs et managers et de la poursuite en année 2 du cursus 2005 et du lancement d'une promotion 2006 avec intégration dans le cursus de la notion de service.

Alexia VETU explique que pour l'école de la distribution, il est fait appel à un prestataire de formation unique, l'idée étant d'envoyer, en 2005, une première vague de salariés dans ces formations et de demander ensuite à certains d'entre eux de relayer la formation auprès des collègues. Une seconde vague de salariés ira en formation en 2006.

Le Président souligne que ceci s'inscrit dans le cadre du projet de certification de service.

Les fonctions support et activités transverses

Alexia VETU rappelle que les fonctions support portent sur la communication, les ressources humaines, le marketing et la finance.

En ce qui concerne la communication, la volonté est de renforcer la posture de soutien et de conseil des acteurs de la filière, en leur apportant des formations liées à leurs compétences techniques métiers et touchant surtout aux méthodes de travail (modules de rédaction pour les personnes chargées de rédiger des articles dans les supports internes et externes).

Pour les acteurs de la filiale RH, des modules de formation sont proposés concernant la professionnalisation. De plus, des modules sont proposés pour les nouveaux conseillers mobilité régionaux. Il est également prévu de mettre en place des ateliers CV et lettres de motivation (formations offertes à l'ensemble des salariés candidats à la mobilité sphère publique).

Il faut souligner la mise en place d'un CTC (centre de test clients), une spécification régionale, pour laquelle sont prévues des formations adaptées (marketing, conduite de projet, visites découvertes, acculturation terrain).

Le domaine de la finance évolue du point de vue de l'environnement légal. Plusieurs formations concernent le maintien et la mise à niveau des compétences, notamment en ce qui concerne les nouvelles normes IFRS (*International Financial Reporting Standards*). Des formations concernant l'évolution du SI sont également prévues avec l'apparition de nouvelles applications et l'évolution de certaines autres. Une orientation particulière porte sur le renforcement du contrôle interne.

Fabrice JOLYS demande si ceci s'inscrit dans le cadre de la loi SarbOx.

Alexia VETU acquiesce.

Mario PETRICOLA confirme que la loi américaine Sarbanes-Oxley sur la sécurité financière a été adaptée en France.

Alexia VETU indique que les formations liées aux activités transverses ont vocation à concerner un grand nombre de salariés dans des services différents (conduite de projet,

méthodologie TOP process performance par exemple). D'autres orientations portent sur la sécurité (conduite de véhicules etc.). A cet égard, une formation sera menée dans le cadre d'une campagne nationale intitulée « Bien conduire c'est bien se conduire ». Les autres formations portent sur la sécurité financière, la bureautique, la préparation à la cessation d'activité professionnelle. En ce qui concerne l'internationalisation, des formations en anglais et autres langues sont proposées. Le catalogue de formation en langues est très riche.

Le Président note qu'une information complémentaire sera apportée sur les écoles de Distribution. Il rappelle que l'on s'inscrit là dans un process gigogne, l'ensemble des CE de France Telecom est consulté, ceci est ensuite remonté au niveau du CCE. Les CE seront alors consultés sur la façon de projeter la matière du CCE sur les DR.

Isabelle MANCEL FLOC croit savoir que le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation s'élève à 4 %.

Alexia VETU indique que ces 4 % sont un ordre de grandeur correspondant à l'effort de formation pour 2006. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation n'est pas affiché dans la mesure où ce n'est pas un élément pertinent et ce, pour plusieurs raisons : le pourcentage entre deux semestres n'est pas comparable car il y a généralement plus de formations au premier semestre qu'au second ; de plus, pour le S1, la masse salariale comprend les éléments liés à la participation et à l'intéressement.

Par ailleurs, il y a plusieurs façons de calculer le coût de la formation et ce dernier n'est pas pertinent ni comparable en l'état à celui de l'an dernier ou de l'an prochain.

Le Président ajoute que, au-delà des 1,6 % de la masse salariale que l'entreprise est dans l'obligation de consacrer à la formation, elle est maîtresse de la position du curseur sur l'ensemble des projets de formation. Par ailleurs, on se situe ici dans la phase amont de présentation des projets de l'entreprise.

En réponse à Isabelle MANCEL FLOC, le Président indique que le projet ERC sera inclus obligatoirement dans les prévisions 2006.

Le Président rappelle que dans le cadre de ce process « gigogne », il est aujourd'hui demandé de recueillir l'avis du CE de la DR Bretagne, qui éclairera celui du CCE. Il demande aux élus comment ils souhaitent formuler cet avis.

Bernard ELIOT n'est pas certain que le CE soit en mesure de rendre un avis circonstancié ce jour. La Commission formation professionnelle se réunissant le 6 octobre, il propose que le CE la mandate pour rédiger un avis sur les orientations générales de la formation pour 2006, lors du Comité d'Etablissement du 20 octobre.

Le Président retient cette proposition.

Point 7 - Consultation sur le rapport annuel sur l'évolution de l'emploi de l'année 2004

Mario PETRICOLA précise que ce point est soumis à l'avis du CE. Contrairement au point trimestriel qui reprend certaines informations communiquées dans le rapport annuel, ce dernier donne une vision globale de l'évolution de l'emploi sur l'année 2004.

L'effectif fin de mois est établi conformément à l'article L432 et comprend tous les effectifs, y compris les non actifs comptabilisés à partir de janvier 2005 (CDI, CDD, CLM, CLD, disponibilités et CFC).

Des évolutions sont liées à des changements intervenus en cours d'année :

- sorties de l' AVIP au 1^{er} janvier : 77 agents ;
- sorties de la plate-forme de gestion des commandes au 1^{er} juillet : 119 agents ;
- intégration de l'AE Pays de Loire au 1^{er} août : 346 agents.

Michel LE BRIGANT aimerait connaître les effectifs du bassin d'emploi pour les comparer avec ceux de la DR Bretagne.

Mario PETRICOLA rappelle que le Comité pour l'emploi du bassin se réunira pour la première fois le 28 octobre pour examiner l'évolution de l'effectif sur le bassin.

Michel LE BRIGANT fait remarquer que des données à périmètre constant sont plus parlantes que des effectifs qui évoluent en permanence.

Fabrice JOLYS suppose qu'après retrait des effectifs de l'AVIP et de la plate-forme gestion des commandes, il est possible d'avoir une idée du périmètre.

Le Président explique que le *pro forma* n'existe pas dans ce domaine. De plus, il ne sait pas combien de personnes travaillent sur la plate-forme gestion des commandes aujourd'hui.

Mario PETRICOLA pense qu'il sera possible d'avoir davantage de visibilité après la réunion de bassin. Il est clair que les effectifs de la DR baissent, mais ce constat ne vaut pas forcément pour toutes les entités du Groupe en Bretagne, par exemple FT&RD recrute.

Pour Dominique LESEIGNEUR, ceci donne une idée de la politique de l'emploi que la DR veut mener sur le prévisionnel 2005. Page 6, un objectif de baisse de 200 unités environ est affiché.

Fabrice JOLYS pense qu'il est possible d'avoir les chiffres de l'emploi unité par unité.

Le Président précise que le *pro forma* est difficile, certaines activités passant d'une unité à l'autre. Ce qui est intéressant pour le CE de la DR Bretagne, ce sont les chiffres de la DR Bretagne. Le SI sort directement d'Alliance ; si on y ajoute des éléments qui n'en font pas partie, on fait une interprétation. Lors de la réunion de bassin, seront présentés, dans une instance autre qu'un CE, des documents non contractuels sur la façon dont les différents services voient leur emploi.

Mario PETRICOLA fait remarquer que l'emploi est un domaine qui n'est pas stable par nature. Compte tenu de l'évolution des périmètres, il ne sera pas possible de reconstituer du *pro forma*. En revanche, il est intéressant de regarder les flux, les prévisions de flux entrants et sortants et ensuite les écarts par rapport à la prévision. La problématique de l'emploi doit être abordée en termes de flux et non en terme statique, à l'instant T.

Michel LE BRIGANT constate qu'aucune prévision n'a été faite concernant la GPEC 2005 ; il y a seulement six mois, personne ne savait que l'ERC allait se mettre en place.

Le Président indique que lorsque la nouvelle organisation sera clairement connue avec le périmètre des activités et notamment l'AT-Home, il sera possible d'établir des prévisions qui intégreront des données plus fines. A chaque changement de périmètre, il convient de retravailler les chiffres adaptés au nouveau contexte. Il prend l'exemple des retraités : l'an dernier, les pères et mères de trois enfants pouvaient partir, ce qui n'est plus le cas ; les RH sont aussi tributaires de textes de loi. L'entreprise sera sans doute en dessous de l'objectif de mobilités sphère publique ; plus on approche de 2006, plus le taux de partants augmente. Enfin, désormais à France Telecom, au niveau du process budgétaire, on travaille de manière semestrielle. Il y a des données plus ou moins certaines comme les départs en CFC ou les recrutements externes et d'autres qui sont plus aléatoires comme les départs en retraite des salariés ayant trois enfants.

C'est la raison pour laquelle il n'est pas possible de fournir aux élus des éléments aussi précis qu'ils le souhaiteraient par unité. Le document fourni complète de manière annuelle les informations trimestrielles sur l'emploi ; il s'agit simplement d'une photographie annuelle de ce que la Direction a contractuellement à présenter au CE dans le cadre de la consultation et qui n'apporte pas d'éclairage nouveau par rapport aux éléments détaillés qui apparaissent dans les bilans trimestriels.

Fabrice JOLYS demande si une grande partie des recrutements externes concernera des emplois à temps partiel.

Mario PETRICOLA indique qu'en fin 2004, la vague de recrutements concernait des CDI TP (temps partiels). En début d'année, onze recrutements de CDI temps plein ont eu lieu ; le delta des recrutements concerne des CDI TP (temps partiels), suite à la mise en œuvre de la politique de CDI TP au second semestre 2004.

Fabrice JOLYS demande combien de recrutements en CDI TP sont prévus en 2005.

Mario PETRICOLA répond qu'il en est prévu environ 42 au second semestre 2005, suite à des autorisations budgétaires et à des remplacements de départs.

Le Président ajoute qu'il est prévu un recrutement de CDI temps plein niveau cadre à l'AE et un cadre supérieur à l'AD. Des recrutements de personnes handicapées sont également en cours. D'autre part, il est prévu de recruter principalement des CDI tiers temps (AD de la DR Bretagne et dans les DR voisines sur les plates-formes d'appels 1013, 1014 et 1015). De plus, dans le cadre de l'AT-Home, la DR Bretagne récupérera des CDI tiers temps des autres DR.

Guy JOURDEN demande si le document présenté concerne la gestion prévisionnelle des emplois et des qualifications ou s'il s'agit simplement d'un rapport annuel sur l'évolution de l'emploi.

Mario PETRICOLA indique qu'il s'agit du rapport annuel sur l'évolution de l'emploi qui doit être présenté au CE en septembre.

Guy JOURDEN en déduit qu'il ne fait pas état de prévisions par catégorie professionnelle pour l'année prochaine.

Mario PETRICOLA fait remarquer qu'il n'y a pas de prévision dans un bilan.

Selon Guy JOURDEN, la gestion prévisionnelle de l'emploi et des qualifications porte généralement sur le bilan de l'année écoulée et les prévisions pour l'année suivante.

Mario PETRICOLA attire l'attention sur le fait que ce rapport est présenté par semestre alors que le Code du Travail n'impose de le faire qu'une fois par an. Il ne comprend pas ce que les élus attendent de plus par rapport aux chiffres des recrutements qu'il a annoncés précédemment.

Le Président ajoute que la Direction de la DR Bretagne s'est inscrite dans le reporting national auquel elle a apporté des commentaires régionaux. D'autre part, les prévisions 2005 sont meilleures qu'elles n'auraient pu l'être il y a un an. Cependant, il n'y a pas de certitude concernant les 35 mobilités sphère publique et les départs en retraite ou en CFC. Il y a eu onze recrutements en 2004, principalement dans les boutiques. Enfin, dix CDI tiers temps ont été recrutés sur la plate-forme d'appels d'Orange à Lanester en 2005.

Alphonse QUIDU demande à quoi correspondent les sorties provisoires à la page 3.

Le Président répond qu'il s'agit des CLD, congés maternité, demandes de mise à disposition etc. qui donnent ensuite lieu à des retours à l'activité. L'équilibre est presque atteint entre les sorties (159) et les retours (176).

Alphonse QUIDU s'enquiert de la signification des mobilités sortantes.

Mario PETRICOLA indique qu'il s'agit des sorties du périmètre de la DR ; les agents concernés peuvent rester en Bretagne, mais changer de lieu géographique ou de service.

En réponse à Guy JOURDEN, le Président indique que les agents intérimaires qui sont embauchés par l'USC Pays de Loire et qui travaillent à l'UICB de Brest seront comptabilisés dans l'effectif de la DR Bretagne.

Dominique LESEIGNEUR constate que ni le CE ni la Commission économique ne peuvent se satisfaire de ce rapport. Il ne remet pas en cause le travail réalisé mais pour avoir une vision correcte et synthétique de la situation, on est contraint de réfléchir en termes de bassin d'emploi. En effet, entre les filiales qui sont petit à petit réinternalisées dans la DR, les mouvements entre DR et division nationale et *vice-versa*, le projet ERC en cours, les changements de périmètres, le CE devra prendre connaissance du document qui sera remis au Comité de bassin d'emploi de fin d'octobre, pour avoir une vision dynamique de ce qui se passe, sachant qu'il n'y a pas de *pro forma* possible.

Le Président lui propose de réunir la Commission économique et de lui donner mandat d'émettre un avis suite aux informations obtenues.

Dominique LESEIGNEUR souhaite effectivement que le CE mandate la Commission économique sur deux points : premièrement une demande d'informations sur l'emploi au sens large du périmètre DR et deuxièmement le lancement d'un travail d'investigation sur les centres d'appels existant en Bretagne et relevant du CE de la DR Bretagne.

Ceci poursuivrait un double but : proposer au CE un avis sur ce qui a été présenté aujourd'hui et un rapport sur l'emploi ; à plus long terme, faire un rapport plus vaste que celui présenté le 7 septembre sur le 1014, sur les centres d'appels de la DR.

Le Président note que le premier point rejoint sa propre suggestion. Il demande si l'avis pourra être rendu pour le CE d'octobre.

Dominique LESEIGNEUR fait remarquer que le 20 octobre, les documents du Comité de bassin d'emploi n'auront pas encore été remis aux élus.

Le Président propose de ne pas remettre aux élus les documents produits pour le bassin mais de répondre à leurs questions qui sont en interaction avec ces derniers.

Dominique LESEIGNEUR fait lecture de la résolution pour le mandatement de la Commission économique :

« *Mandat 1 : la Commission économique du CE demande à recevoir la documentation suivante :*

- *données sur la masse salariale,*
- *synthèses existantes sur l'emploi dans les différentes UO,*
- *budgets des différentes UO.*

La Commission économique demande mandat au CE pour produire un document de synthèse sur l'évolution de l'emploi sur la DR.

Mandat 2 : la Commission économique demande mandat au CE pour continuer son travail d'investigation et d'élaboration sur les transformations en cours dans les différents centres d'appels de la DR Bretagne. Ce travail engloberait les centres d'appels 1013-1015, 1014-

1016, 12-712, recouvrement, ARTE, proactif, plateau multiservices, Orange, Wanadoo technique, HLR-HLE, Sondage Entreprises. »

La résolution est votée à l'unanimité.

Point 8 - Point trimestriel Marchés-Activités.

Le Président indique que le document remis concerne le trimestre 2.

Les placements grand public

On constate une bonne dynamique sur le marché haut débit et sur l'ensemble des produits. Ceci est dû à un marché stimulé par des prix relativement bas, une bonne communication, une agressivité concurrentielle importante et l'augmentation des placements de Live Box. Le Président rappelle que 90 % des clients de Free sont en Free Box ; l'objectif de France Télécom est d'atteindre à peu près le même taux.

Après avoir été très en retrait en juin – mai et juin ne sont pas de bons mois car les personnes ne s'équipent pas avant les vacances –, les placements Ma Ligne TV repartent à la hausse (1 800 environ sur la Bretagne avec une croissance de 90 par semaine). Les abonnements aux bouquets de télévision se concentrent généralement à 50 % sur le dernier trimestre, d'où l'importance du T4. Les prestations d'installation restent à un niveau faible (inférieur à 2 %), ce qui devrait changer, la prestation étant passée de 140 € à 1 €, ce qui différencie France Telecom de ses concurrents.

Alain LUCAS précise qu'il ne faut pas confondre la prestation d'installation et la prestation d'assistance multiservices.

Martines GUENEUGUES ajoute que le coût est de 109 € pour un, 149 € pour deux et 1 € pour trois.

Le Président poursuit que sur le fixe, l'entreprise a lancé de nouvelles offres de services illimités mobiles inclus : les forfaits se « cannibalisent » donc un peu les uns les autres et la population qui possède des forfaits ne croît plus beaucoup. Par ailleurs, la Voix sur IP étant plutôt réservée aux technophiles, on risque d'assister à une baisse importante des forfaits. L'entreprise poursuit sa politique relative à la présentation du nom, du numéro, au signal d'appel.

Sur Orange, l'objectif du trimestre n'avait pas été atteint mais globalement, la dynamique des mobiles a repris en 2005, le marché étant plus soutenu que l'an dernier (7 % de croissance par an).

La 3G n'est pas aussi dynamique que voulu ; le créneau de la 3G Data va s'ouvrir progressivement, ainsi que celui de la télévision sur mobile.

Le Président informe que France Telecom a signé un partenariat avec Ouest-France pour la parution quotidienne d'un deux minutes sur le mobile sur les événements locaux, diffusable sur le portail Orange.

Donc des évolutions contrastées avec le haut débit toujours en hausse, des offres tarifaires assez stationnaires ; une richesse de l'offre sur les tarifs du fixe, les mobiles toujours inférieurs à l'objectif mais un peu en progression par rapport à l'an dernier. Ma Ligne TV compte 1800 clients sur la Bretagne avec une croissance de 90 par semaine.

Bernard ELIOT demande s'il y a déjà un retour sur l'indice de satisfaction de Ma Ligne TV.

Le Président répond que la satisfaction progresse, la chaîne de diffusion se durcit ; de plus, on va passer d'ATM en Giga Ethernet, ce qui permettra d'avoir des bouquets plus ergonomiques et des temps de zapping plus courts. Par ailleurs, la tête de réseau est meilleure. On peut penser que la qualité de service va augmenter. Enfin, MLTV propose une haute définition et le catalogue de vidéos à la demande s'est élargi.

Au chapitre des éléments négatifs, le Président cite la TNT, que la Bretagne a été une des premières régions à proposer. Or, ce produit n'est pas complètement concurrent (Canal+ est très riche dans sa version MLTV).

Alain LUCAS souhaiterait nuancer ces propos concernant MLTV : du point de vue du terrain, les remontées des clients ne laissent pas apparaître une grande satisfaction de la qualité de service vendue, notamment en raison du passage en Giga Ethernet, dont le déploiement a détérioré la qualité de service, et de la lenteur des délais de mise en service.

Le Président pense que ce problème vient aussi de la version logicielle de la Live Box.

Alain LUCAS est d'avis que le vrai problème vient du déploiement du Giga Ethernet. Ce n'est d'ailleurs pas sans raison qu'à un moment, sa suspension a été évoquée.

Le Président explique que le protocole ATM est très solide dans sa transmission au cours de laquelle on perd peu d'octets. En revanche, il est rigide. Le problème vient de la migration due au changement de protocole. Il a donc été décidé d'attendre, pour les nouvelles villes, pour ouvrir directement en Ethernet, pour éviter le passage d'ATM en Ethernet. En effet, les clients dont l'ATM fonctionnait bien rencontrent des problèmes de configuration de leur Live Box lors du passage à l'Ethernet.

On se situe donc actuellement dans une phase de transition dans laquelle on retrouve d'une part une offre riche de haute définition et d'autre part le durcissement du réseau et de la qualité de service.

Le Président pense qu'il convient d'être vigilant et d'orienter les clients en difficulté vers le SVP-Home. Néanmoins, il est vrai que les ventes étaient reparties depuis quelques semaines lorsque est apparu le problème de la migration de l'ATM en Giga Ethernet.

Alain LUCAS précise que des clients mécontents appellent tous les jours et veulent résilier leur abonnement. D'autre part, la migration de la Live Box n'est pas seule en cause : il faut aussi compter avec la migration de DSLAM au niveau des processus internes. Dans les semaines à venir, cela influera sur la qualité de service.

Le Président fait remarquer que ces produits n'en sont qu'à leur deuxième année de fonctionnement.

Selon Alain LUCAS, on a voulu mettre en œuvre rapidement cette technologie alors que techniquement, on n'était pas tout à fait prêt.

Le Président souligne que Free n'a pas attendu France Telecom pour lancer ses offres : le taux d'équipement de la Free Box représente 90 % du parc ; en tant que leader, France Telecom se devait de réagir.

Isabelle MANCEL FLOC signale que bien souvent le client rapporte son matériel en boutique alors que le dysfonctionnement vient du fait que la broche est mal mutée.

Le Président rappelle l'intérêt d'adopter des processus nationaux pour résoudre les dysfonctionnements. En termes de business, il est néanmoins confiant sur le fait que cette offre rencontre du succès. On se trouve de plus dans une nouvelle économie du marché : il

fallait prendre le train, France Telecom l'a fait et il n'en demeure pas moins qu'il y a des difficultés qu'il ne faut pas cacher.

Fabrice JOLYS insiste sur l'importance des flux SAV liés à la Live Box : il faut parfois remplacer de dix à quinze Live Box par jour.

Le Président explique que les Live Box évoluent puisque les offres de France Telecom évoluent : il convient donc de leur injecter des correctifs, avant que le client ne procède ensuite à un redémarrage à froid, ce qui prend une heure. Si le client n'est pas au fait de cette durée et qu'il interrompt le processus avant la fin, cela ne marche plus et il ramène le matériel en boutique pour un échange standard. C'est la raison pour laquelle France Telecom essaye d'envoyer des mails aux clients, en amont, pour leur expliquer la marche à suivre. Or, le taux de lecture de mails est de 40 %. Il faut donc faire un choix : soit on fait évoluer le produit, soit on le laisse figé sans offrir de nouveaux services. Aujourd'hui, la décision prise est d'attendre un vrai saut technologique pour faire évoluer les Live Box. La difficulté rencontrée aujourd'hui est nouvelle pour France Telecom car c'est la première fois que l'entreprise intervient chez le client à distance sans être maître de ce que fait le client. L'outil appartenant à France Telecom, c'est France Telecom qui fait les correctifs et non le client.

Fabrice JOLYS propose de faire une information aux vendeurs à ce sujet pour que ces derniers informent à leur tour les clients.

Le Président va demander à Yann GUELLAFF et à Jean Pierre LARTIGE de documenter les vendeurs à ce sujet.

Isabelle MANCEL FLOC constate qu'il n'y a pas de passerelle entre le SAFT et les vendeurs.

Le Président répond que c'est à la DR de faire en sorte que ces informations se croisent. Il est vrai que ces dysfonctionnements n'existent que depuis trois mois.

Alain LUCAS explique que le SAFT reçoit des flux nationaux et n'a pas vocation à informer le réseau de distribution d'une région plus qu'une autre. Il faudrait que l'ensemble du réseau de distribution soit informé de l'évolution des logiciels.

Le Président rappelle que cette information est faite par mails, dont seulement 40 % sont lus et non par région. Il faudrait inventer un système de téléchargement peu coûteux.

Selon Michel FILLION, la première solution consisterait à envoyer un mail à toutes les boîtes de la Live Box.

Le Président rétorque qu'il n'est pas possible de connaître les boîtes.

Thierry LELIEVRE proposerait plutôt d'envoyer un message directement sur la télévision.

Bertrand CUVELIER suggère de proposer une mise à jour sur support CD.

Le Président fait un parallèle avec les packs SP de Windows qui sont des correctifs qui changent le framework principal. Le motif principal des retours SAV des Live Box est le fait que les clients, pensant que cela ne marche pas, interrompent la mise à jour qui dure normalement une heure.

Fabrice JOLYS fait remarquer que le client subit un dysfonctionnement car il n'a pas demandé à ce qu'il y ait une mise à jour. De plus, la Hot Line fonctionne très mal et il doit

attendre parfois vingt-cinq minutes pour avoir une réponse et au bout de cinq minutes cela coupe car il a atteint les trente minutes.

Le Président reconnaît ces faits qui étaient relatés dans la presse hier. Ceci sera bientôt réglementé, ce qui permettra de mettre tous les opérateurs au diapason.

Bernard ELIOT suppose que la Free Box rencontre les mêmes problèmes.

Le Président lui conseille d'aller voir sur les sites Free pour voir quels problèmes rencontrent les utilisateurs.

Bernard ELIOT souligne l'importance de l'information des vendeurs concernant ces dysfonctionnements.

Le Président en parlera à Yann GUELLAFF.

Isabelle MANCEL FLOC suppose que les Live Box qui reviennent au SAV peuvent encore servir.

Le Président acquiesce.

Fabrice JOLYS fait observer que le discours de Wanadoo consiste à dire que la Live Box ne marche pas et qu'il faut la changer.

Le Président rappelle aux élus qu'il y a un concours de bonnes idées et qu'ils peuvent y faire part de leurs suggestions concernant la Live Box.

La qualité de service

Le Président indique que celle-ci se situe au-dessus des valeurs nationales, suite à la mise en place de compteurs de flux, à l'identification des flux parasites.

Fabrice JOLYS s'interroge sur la signification de « flux parasites ».

Le Président répond qu'il s'agit de flux non marchands et non liés au cœur de métier de France Telecom.

Sur l'AVS en T2, la QRCD s'est améliorée. Les sondages à chaud ont été mis en place : il a été proposé que les salariés non voyants travaillent sur ce sujet et cet exemple pilote sera étendu à d'autres régions de France.

En ce qui concerne les professionnels, il a été fait en sorte d'augmenter la compétence des équipes.

Sur le domaine technique, les problèmes dus aux conditions météorologiques fin juin se sont améliorés pour se dégrader à nouveau au cours de l'été et se trouver à nouveau dans une phase d'amélioration depuis quelques semaines.

En fin de T3, la QRCD est à peu près au même niveau ; on a relevé une dégradation de la QRCD et P au cours de l'été pour des raisons d'inefficacité du 1014 et de la QRSVR et P du fait qu'il y a eu un matelas d'instances très important en termes d'intervention en raison des mauvaises conditions météorologiques du début d'été.

Les efficacités

Au SAV, les efficacités étaient satisfaisantes pendant le premier semestre, moins bonnes au second semestre, très mauvaises en juillet/août. Elles s'améliorent en septembre.

A l'UIC, la sortie de la crise passera par la révision, dans le cadre d'ERC, de la manière d'orienter les flux SU, SAUIKO, SAUIOK, SAU fixe. La mise en place du 3900 a permis d'optimiser les flux entre les différents plateaux, évitant ainsi les effets ping-pong. Par ailleurs, la segmentation des différents flux est pertinente quant à la compréhension des problèmes des clients.

En résumé, l'efficacité au 1014 s'est améliorée au premier semestre et détériorée au T3 ; celle du 1016 reste satisfaisante ; celle des 1013-1015 connaît des difficultés à cause de la météo et du fait de l'évolution des offres : l'organisation actuelle ne permet pas un traitement satisfaisant des clients.

Alain LUCAS fait remarquer qu'en termes de qualité de service, le Président a fait l'impasse sur l'IMSC qui était un indicateur satisfaisant jusqu'à présent.

Le Président indique que l'indicateur est inférieur à l'objectif (27,9 au lieu de 32). L'IMSC n'a pas progressé et ce pour deux raisons principales : premièrement, le taux de couverture des portefeuilles n'a pas été satisfaisant au premier semestre et deuxièmement, suite à une phase d'évolution des portefeuilles et des vendeurs, certains clients ont changé de vendeurs, ce qui est perturbant pour ces derniers.

Cette baisse a été stabilisée en août et on enregistre aujourd'hui une légère remontée, l'IMSC se situant même un peu au-dessus de la moyenne nationale.

La concurrence

L'événement important est le fait qu'on va entrer dans l'attribution des licences Wimax. A cet égard, les lettres d'intention doivent être déposées avant octobre prochain, les demandes seront satisfaites à hauteur de deux licences par région. S'il devait y avoir plus de deux candidats sur un territoire donné, il y aurait une phase d'attribution avec des enchères. Altitude Télécoms est la seule à posséder une licence Wimax nationale ; or, Altitude a été rachetée par Free qui verra par conséquent son offre augmenter rapidement.

Suite aux discussions qui ont eu lieu avec le ministre, François LOOS, le 27 septembre, France Telecom suivra les décisions prises concernant la facilité pour les gens de changer d'abonnement ou de réduire les délais d'abonnement, la gratuité des temps d'attente etc.

La Voix sur IP est un autre phénomène émergent et concurrence désormais les opérateurs traditionnels. Ce business intéresse des opérateurs en dehors du champ des télécoms (eBay a racheté Skype) et on peut imaginer que, demain, la plupart des grands clients passeront à la Voix sur IP.

Free

Free est en deuxième position sur le marché de l'ADSL – sur 1,3 million de clients, 1,180 million sont équipés de Free Box. N'étant pas opérateurs alternatifs, ils essaient systématiquement de placer la Voix sur IP. Enfin, ils mènent une politique attractive en termes de gratuité des chaînes TNT.

Neuf Telecom/Cegetel

Suite à leur fusion, il y avait un compétiteur de moins sur le marché. Bientôt, il n'y aura plus que la Neuf Box. De plus, Neuf Telecom regarde comment migrer ses abonnés sur la Voix sur IP.

Télé 2

Ce dernier s'est lancé sur le marché de l'ADSL ; sa stratégie porte plutôt sur la convergence fixe/mobile/Internet et il a demandé à être opérateur mobile virtuel.

Club Internet

Club Internet a été racheté par Deutsche Telekom ; il s'attache plutôt à développer une stratégie de services (il est le premier à avoir beaucoup misé sur la qualité de sa Hot Line). De plus, Deutsche Telekom réinvestit dans les DSLAM, pour ne plus être tributaire des DSLAM des autres. Club Internet a pour objectif de devenir un FAI puissant avec sa propre architecture tout en ayant un réseau ADSL qui couvrira quasiment tout le territoire en fin 2006. Ce dernier sera donc un concurrent dangereux pour France Télécom.

AOL

Il se pourrait qu'AOL change d'actionnaire principal. Sa stratégie n'est pas encore complètement établie aujourd'hui. Il possède une base clients importante en bas débit, qu'il a du mal à migrer vers du haut débit. D'autre part, l'AOL Box va bientôt sortir, ainsi que des offres basées sur du dégroupage et de la télé.

Telecom Italia

Telecom Italia a racheté Tiscali et en particulier Alice, qui propose une offre basée sur le service. C'est le seul fournisseur d'accès à proposer une Hot Line gratuite. A travers Tiscali, Telecom Italia a pour objectif de devenir le numéro un européen des hauts débits (il est actuellement troisième derrière France Télécom, avec Wanadoo, et Deutsche Telekom). Ceci laisse présager d'une prochaine guerre européenne des fournisseurs d'accès en termes de parts de marché.

Guy JOURDEN en déduit que la tendance est aux monopoles privés.

Completel

Le Président indique que cet opérateur va principalement concurrencer France Télécom sur le réseau entreprises. Il profite un peu de ses investissements récents pour proposer des boucles fibres optiques dans certaines villes de France (en Bretagne, seule Rennes est concernée).

SFR

SFR poursuit sur la stratégie 3G. SFR n'a pas de technologie Edge et ne mène donc pas la même politique que France Télécom en matière de couverture haut débit en France. Par ailleurs, SFR essaie d'attirer vers la 3G une population nouvelle en baissant le prix des forfaits 3G.

Bouygues

Ce dernier a de la technologie Edge mais pas de 3G et il tente de résister au MVNO. Sa stratégie actuelle consiste à proposer des séries limitées pour fidéliser les clients sur des offres originales pour éviter que la base clients s'érode et se tourne vers de nouveaux concurrents.

D'autre part, eBay a racheté Skype ; Google a lancé Google Talk qui concurrence Skype et développe Gmail et Google Earth.

Il y a donc de nouveaux acteurs qui n'appartiennent pas immédiatement au monde des télécoms, qui commencent à s'intéresser aux activités de ce dernier et qui pourraient ainsi

petit à petit prendre pied sur de nouveaux territoires : après avoir proposé la messagerie, le chat, la Voix sur IP, Google pourrait fidéliser ses clients avec Google Talk.

Selon Thierry LELIEVRE, il s'agit là d'un produit d'appel pour attirer les clients et pour vendre autre chose que du produit téléphonique. Quelle est la stratégie de France Télécom à cet égard ?

Le Président indique que la stratégie d'un opérateur intégré est de proposer des offres les plus convergentes possible. Le territoire d'action de France Télécom va augmenter et s'étendre à la télévision (MLTV), à la surveillance à domicile (téléalarmes), aux services à domicile (maintien à domicile). L'idée est donc de passer d'un monde où l'on facturait à la minute (conversation) à un monde où l'on facturera des services à l'usage ou au forfait. France Télécom doit donc totalement repenser son modèle économique et à cet égard, il est primordial que tous les acteurs de la chaîne comprennent cette évolution. Le business change et la stratégie annoncée par France Télécom à travers le plan NexT est nécessaire car la rémunération que l'on a aujourd'hui sur la Voix est difficile à conserver. La révolution technologique qui se produit actuellement attaque le cœur de métier de France Télécom.

Thierry LELIEVRE demande quelle est l'échéance pour la Voix sur IP.

Le Président répond qu'actuellement, 1,5 million de personnes a déjà utilisé la Voix sur IP en France. Dans trois ans, 40 à 50 % de la population l'utilisera. En termes d'impact sur le réseau de France Télécom, il n'y aura quasiment plus de MT25 dans dix ans : tout le trafic s'écoulera sur des fibres optiques et des DSLAM. Notre cœur de réseau doit être repensé. On se dirige de plus en plus vers des plates-formes de services livrées avec logiciel qui fonctionnent avec des protocoles IP et qui délivrent un service en permanence. Il faut donc repenser le cœur de métier. Les opérateurs tels que Google sont en quelque sorte des « coucous » car ils ne facturent un service que sur des installations qu'ils n'ont pas payées.

Isabelle MANCEL FLOC ajoute que ces derniers ne subissent pas régulièrement des réorganisations importantes.

Le Président fait remarquer que l'évolution du marché est indépendante du projet ERC.

Isabelle MANCEL FLOC demande à ce que certains repères soient maintenus pour que les agents puissent au moins se fixer sur les liens existants. Les réorganisations multiples engendrent une perte de repères.

Selon, le Président le monde économique va encore plus vite que l'on peut imaginer. Chacun doit donc essayer de se documenter pour le comprendre. L'évolution actuelle est inéluctable et il faut tenir compte de la pression concurrentielle et de la volonté des clients. Il est important que l'ensemble des salariés comprenne cela.

Isabelle MANCEL FLOC estime que lorsque l'on regarde l'évolution de France Télécom depuis sa création, force est de constater que le personnel a su s'adapter.

Le Président souligne qu'il faut garder à l'esprit le fait que les choses ne vont pas s'arrêter pour nous laisser le temps de réfléchir. France Télécom devra donc inévitablement s'adapter en termes d'offres, de cœur de métier, de process, de cœur de réseau.

Guy JOURDEN demande pourquoi France Télécom ne joue pas les « coucous » en Espagne.

Le Président répond que France Télécom a créé il y a quelques années une activité fixe en Espagne en créant la filiale Uni2 puis un opérateur Internet. En rachetant Amena, l'idée de

France Télécom est d'avoir un quatrième pays en Europe pour développer la stratégie d'opérateur intégré, avec des offres fixes, mobiles, Internet, sachant qu'elle peut compter sur une base de 9 millions de clients dès le départ.

Aujourd'hui, la stratégie d'opérateur intégré est, pour les opérateurs tels que France Télécom, une voie possible et nécessaire pour évoluer dans ce nouveau monde économique.

Le Président prend l'exemple de Business Everywhere qui n'a été possible sur le marché européen que parce que Orange faisait la 3G et était leader en France des points d'accès Wifi. Sans ce réseau, France Télécom aurait certes peut-être vendu quelques offres mais n'aurait pas été en mesure de la déployer de façon accélérée. Pour l'instant, France Télécom ne se situe encore qu'à la genèse de beaucoup d'offres.

Guy JOURDEN demande quelle est la part détenue aujourd'hui par l'Etat dans France Télécom.

Le Président indique que cette part s'élève à 30,15 %.

Point 9 - Information sur le plan vendeurs 1014

Le Président rappelle que les priorités de VSF pour le S2 sont de renforcer les métiers de la relation clients (boutiques, 1014) et de favoriser la mobilité vers les métiers de la vente. Il s'agit donc de travailler sur les sites où l'AVS a déjà des vendeurs (1014 à Quimper et Brest et 1016 à Rennes).

Ceci est motivé par l'augmentation des flux, par le fait qu'il n'y ait pas d'équipe proactive pour absorber les pics de flux et par des départs en CFC ou en retraite.

Fabrice JOLYS déplore le fait qu'à l'AD, il y ait plus de départs que d'arrivées.

Le Président explique qu'il a été décidé de profiter du plan vendeur pour permettre à des salariés qui le souhaitent de partir. Le souhait de la Direction est toutefois qu'il y ait plus d'arrivées que de départs.

Le Président ajoute que ce projet a été évoqué en CE et validé au dernier CODIR.

Christian FOURNIER demande si ce projet concerne uniquement la DR Bretagne.

Le Président répond que ce projet est propre à la DR Bretagne. Ce principe n'est pas nouveau à France Télécom, sachant que cette dernière travaillera sur les packs mobilité pour voir comment accompagner au mieux les mobilités fonctionnelles et géographiques des salariés.

Ce projet repose sur les principes suivants :

- une journée de découverte est proposée aux personnes pour faire connaissance avec le site ;
- une inscription dans un dispositif sous couvert de la décision managériale ;
- un entretien avec un manager de l'AVS pour préparer l'entrée dans le dispositif et pour valider le projet.

Un Comité de pilotage sera dirigé par l'AVS et Mario PETRICOLA. Il sera procédé à un phasage régulier du projet et un suivi sera opéré au niveau de la DR.

Les engagements de l'AVS consisteront à :

- accueillir les gens ;
- les intégrer ;

- les aider à monter en compétences sur les plateaux avec une implication personnelle des chefs de plateaux et des équipes.

L'insertion du salarié sur le plateau sera définitivement validée au terme d'une période de trois mois de prêt de compétences dans le nouveau service.

En termes de calendrier, il convient de noter :

- le démarrage d'une communication Intranet en DR le 3 octobre ;
- la présentation du projet en CODIR le 19 septembre ;
- la présentation du projet en CE le 29 septembre ;
- la clôture des candidatures le 25 octobre ;
- le démarrage des prêts de compétences le 1^{er} décembre ;
- la décision de l'affectation le 28 février ;
- l'affectation le 1^{er} mars.

Le dispositif consiste en :

- le maintien dans l'entité d'origine pendant les trois mois ;
- l'adaptation des horaires pendant la période de prêt ;
- l'accompagnement financier avec des modalités voisines de celles de l'AD avec un paiement en trois fois.

Il est proposé de dresser un bilan en fin de prêt de compétences. Par ailleurs, peuvent candidater les salariés 2.1, 2.2 et Bande C de la DR. Les candidatures des salariés 2.3 ou Bande D seront aussi examinées. Cette possibilité n'a pas encore été ouverte aux salariés hors bassin d'emploi de la DR.

Martine GUENEUGUES demande si les salariés HLR/HLE sont considérés comme travaillant dans la vente.

Le Président répond par la négative. Ces salariés travaillent dans le cadre de la relation clients. Ils seront prioritaires pour travailler au 1014 s'ils le souhaitent.

Guy JOURDEN demande si ce plan vendeurs est accessible à d'autres régions.

Le Président répond que ce n'est pas le cas pour le moment. Il convient de le proposer d'abord aux salariés de la DR Bretagne, d'autant plus que c'est elle qui finance ce plan.

Christian FOURNIER fait remarquer que sur le plateau de Quimper, il y a actuellement une douzaine de CDD et d'intérimaires ; ce plan va concerner une vingtaine de personnes. Celles-ci ne seront opérationnelles qu'en mars 2006 et l'on peut donc supposer que les CDD resteront jusqu'à cette date. De plus, étant donné les flux, cela devient presque une obligation de recourir aux CDD.

Le Président précise que les flux sont 10 % plus élevés que ceux de l'an dernier. De plus, les nouvelles offres sont plus longues à étudier. L'an prochain, il sera possible de travailler sur la maille Bretagne Pays de la Loire au niveau des flux, l'AVSC des Pays de Loire ayant une trentaine de salariés au proactif.

Selon Guy JOURDEN, Monsieur LARTIGE a dit que le proactif n'était pas du tout intervenu au niveau des Pays de la Loire.

Le Président affirme qu'il n'est effectivement pas intervenu par rapport à la DR Bretagne ; en revanche, il est intervenu par rapport aux Pays de la Loire.

Martine GUENEUGUES fait savoir que l'activité des personnes du service rétention de Quimper est suspendue.

Le Président explique que des personnes avaient été spécialisées sur la rétention car elles étaient parties intégrantes du 1014. Ce mode de fonctionnement n'a pu se poursuivre car les taux d'efficacité étaient déjà très bas.

Martine GUENEUGUES rappelle que cela fait déjà longtemps que l'on y réclamait du personnel.

Le Président indique que pour l'instant, le plan vendeurs concerne 20 personnes ; si toutefois 30 personnes sont intéressées, il avisera. Il est à peu près persuadé qu'avec la sortie des nouveaux numéros début octobre au 12, les flux vont baisser. Certains salariés verront peut-être là l'occasion de franchir le pas.

Selon Martine GUENEUGUES, s'ils avaient voulu franchir le pas, ils l'auraient fait depuis longtemps. Aucune proposition n'émane du 12.

Christian FOURNIER constate qu'il manque du personnel dans de nombreux endroits.

Le Président propose de lancer d'abord ce plan et d'attendre le résultat : si aucun candidat ne se présente, il conviendra de s'adapter. Il rappelle que dans le cadre du plan vendeur de l'AD, il y a eu 50 visites découvertes.

Christian FOURNIER admet qu'il y ait des candidats, mais il souligne le caractère d'urgence du manque de personnel, notamment du fait que l'offre est plus complète.

Le Président met en avant le fait qu'il s'agit là d'une composante du plan d'action qu'il a été possible d'initialiser rapidement. Des CDI tiers temps ont été embauchés au 1014 en Pays de Loire. Dans le cadre de la maille Bretagne Pays de la Loire, il faut regarder comment sont écoulés les flux vendeurs sur les plateaux d'appels, pour pouvoir ensuite en tenir compte. Le Président travaillera sur ce dossier avec Jean-Michel SERRE et s'il obtient d'autres précisions à ce sujet, il en fera part aux élus.

Fabrice JOLYS s'interroge sur le montant moins élevé de la prime.

Le Président précise que la région Pays de la Loire a proposé un plan vendeurs voisin avec une prime beaucoup moins élevée (3 000 €). Dans un souci de futur antérieur, le Président a cherché un montant qui pourrait s'adapter à une maille Ouest Atlantique.

Fabrice JOLYS pense aux éventuels candidats à qui il était proposé 8 000 € il y a quelques mois et seulement 5 000 € maintenant.

Le Président fait remarquer que l'on s'oriente vers un pack mobilité nationale. D'autre part, le montant proposé en Bretagne est supérieur à celui de la DR Pays de la Loire et il n'est pas possible de surenchérir.

Thierry LE PAIH ironise sur le fait que si cela continue, c'est bientôt le personnel qui donnera de l'argent à l'entreprise !

Martine GUENEUGUES demande si les personnes arrivées avant à l'AVS bénéficieront de cette prime.

Fabrice JOLYS croit savoir que des négociations sont en cours pour les gens arrivés avant.

Le Président précise que les négociations se déroulent localement.

Joël BARBU demande si la prime du prochain plan s'élèvera à 3 000 €.

Le Président répète que lorsqu'il y aura des packs mobilité, il sera possible de travailler dans un contexte national.

Isabelle MANCEL FLOC constate que pour le plan vendeurs de l'AD, la Direction avait annoncé un potentiel de 40 postes ; or, seulement 20 ou 25 postes ont été pourvus. Qu'en est-il pour le plan vendeurs AVS ?

Le Président explique que certains postes étaient liés à des ouvertures de boutiques. Les candidatures qui n'avaient pas été retenues en raison d'un nombre moins élevé d'ouvertures, ont été gardées. D'autre part, il avait été souhaité avoir un nombre de postes plus important en prévision du turnover. Enfin, il y a eu plus de CDI tiers temps que prévu en S2.

Martine GUENEUGUES demande combien il en reste sur les 21.

Le Président répond qu'il en reste 16 sur 21.

Fabrice JOLYS pencherait plutôt pour 19.

Isabelle MANCEL FLOC aimerait connaître les motifs des départs.

Martine GUENEUGUES répond qu'il s'agit des conditions de travail et de la pression.

Isabelle MANCEL FLOC demande si le potentiel de vendeurs à l'AD a intérêt à attendre d'être sur la liste pour avoir 8 000 € sur deux ans ou de postuler à l'AVS pour avoir 5 000 €.

Le Président explique qu'il n'est pas possible d'établir une règle générale : un salarié qui veut rejoindre Brest et qui habite Saint-Brieuc peut profiter de cette occasion. L'entreprise permet des mobilités internes à ses salariés.

Isabelle MANCEL FLOC reformule sa question : une personne qui a postulé sur un poste de vendeurs AD et qui n'a pas été prise peut-elle postuler sur le plan vendeurs AVS ?

Le Président répond par l'affirmative.

Isabelle MANCEL FLOC évoque le cas où l'entreprise referait appel à cette personne dans le cadre du plan vendeurs AD pour couvrir un besoin. Toucherait-elle 8 000 € ?

Le Président répond par la négative car le plan vendeurs sera terminé entre-temps. En revanche, cette personne peut tout à fait candidater à l'AVS.

Martine GUENEUGUES évoque le cas où on ne laisserait pas partir la personne.

Thierry LELIEVRE se demande s'il ne s'agit pas là d'un plan vendeurs qui s'adresse spécialement aux collègues du 12 et du 712.

Le Président réfute cette analyse mais le problème est devant nous pour le 12 et 712.

Thierry LELIEVRE fait remarquer qu'au vu des départs qui ne sont pas remplacés, la plupart des services ont peu de marge de manœuvre ; ils ne laisseront donc pas partir les gens.

Le Président n'est pas de cet avis. Il rappelle qu'à l'AST, des salariés du siège se sont positionnés dans le plan vendeurs AD. Ils attendent désormais la mise en œuvre d'ERC.

Thierry LELIEVRE soutient que de nombreuses unités sont en sous-effectif.

Le Président l'admet mais fait remarquer qu'à travers cela, on conforte bien le fait d'intégrer de manière circonstanciée du 1014 sur Brest et Quimper. Ceci est rassurant pour l'avenir.

Martine GUENEUGUES demande si les salariés de la rétention sont certains de reprendre leur service après.

Le Président explique que dans le cadre de l'AVS, l'entreprise n'était plus en capacité de travailler sur la rétention, qui était une activité qui avait été créée au sein du 1014. Le Président ignore à quelle date cela reprendra.

Christian FOURNIER déplore le fait que l'on ait retiré cette équipe de Quimper.

Le Président considère que les élus voient les choses selon une granularité bien plus fine que toutes les nomenclatures des activités ; la rétention était une activité du plateau de Quimper. Or, la vocation de l'AVS est de répondre à des appels du 1014, la rétention n'est qu'une sous activité

Martine GUENEUGUES fait remarquer que si ces salariés reprennent les activités du 1014, ils vont aussi reprendre les horaires du 1014.

Le Président estime qu'à partir du moment où il y avait des difficultés au 1014, l'entreprise était tenue de faire quelque chose.

Dominique LESEIGNEUR constate que par rapport au plan vendeurs, il y a manifestement un problème d'effectif sérieux au 1014 qui ne date pas d'aujourd'hui et qui s'est révélé pendant l'été. Dans un souci de lutte contre la précarité, il se demande si ces plans vendeurs, qui sont plus ou moins efficaces, sont acceptables par principe ; de plus, le fait de passer de 8 000 € à 5 000 € sur un cœur de métier identique est critiquable.

Dominique LESEIGNEUR est surpris que l'entreprise ne cherche pas à explorer la piste permettant de mettre fin aux statuts précaires des collègues embauchés à la va-vite au 1014 et à transformer leurs contrats.

A une époque pas si lointaine, il y avait régulièrement des débats au sein de l'entreprise, qui aboutissaient parfois à la transformation des contrats précaires en emplois stables. Ceci serait particulièrement intéressant étant donné la très grande faiblesse des recrutements externes annoncés, exception faite des CDI TP qui sont très critiquables. Étant donné la situation de crise que traverse ce service important de France Télécom, ce serait peut-être l'occasion de faire un geste pour recommencer à combattre la précarité. La présence de salariés en situation précaire était devenue inhabituelle et de nouveau, on retrouve de nombreux intérimaires, CDD etc. dont l'entreprise n'a aucun état d'âme à se débarrasser.

Il est clairement admis par tous, même les directeurs d'unité, qu'il y a un problème d'effectif. Dominique LESEIGNEUR s'étonne que la Direction ne s'en préoccupe pas davantage.

Le Président souligne le fait que cette réflexion dépasse le CE de la DR Bretagne. Dans le cadre du dossier ERC, un certain nombre de recrutements a été annoncé. On ne connaît pas toutes les modalités de ce projet qui n'est encore qu'en phase de préparation. Le Président pense que l'entreprise doit s'interroger clairement sur les métiers qu'elle souhaite garder en cœur de métier, sur ceux qu'elle veut sous-traiter.

France Télécom connaît actuellement une profonde mutation de son activité et à cet égard, elle doit s'interroger sur la sous-traitance. Cette évolution s'effectue progressivement et ERC en est une des briques.

Le Président rappelle qu'il rencontre Jean-Michel SERRE pour évoquer ces sujets prochainement. Certaines réponses seront trouvées au niveau de la maille Ouest Atlantique. D'autre part, le taux d'intérimaires est de 2,5 %, ce qui est un taux bien inférieur à celui de bon nombre d'entreprises.

Dominique LESEIGNEUR attire l'attention sur le fait que l'on parle ici d'un service ; il y a un recours important à ce type de main-d'œuvre pour faire face au problème de trafic et d'inadéquation des effectifs. Le plan vendeurs se situe au niveau de la DR et il n'a pas été soumis au CCE. Il est donc possible d'apporter une réponse régionale à un problème d'effectifs.

Selon Dominique LESEIGNEUR, la réponse proposée par la DR à l'AD et à l'AVS n'est pas satisfaisante car elle ne permet pas de faire face au problème soulevé, elle revêt de plus un caractère inégalitaire dans la façon dont elle s'applique aux différentes catégories d'agents dans l'entreprise.

Le Président rappelle que la situation va évoluer. Le 1014 de la DR Bretagne n'a pas vocation à accueillir des intérimaires et des CDD en permanence. La DR Bretagne a recruté des CDI tiers temps ; d'autres régions ont recruté des CDI plein temps. Le spectre des possibilités doit être étudié au cours d'une réunion nationale.

Dominique LESEIGNEUR demande si cela pourrait déboucher sur une inflexion de la politique de l'emploi en 2006.

Le Président ne connaît pas le budget de l'emploi pour 2006 : il différera selon les régions. Les solutions retenues seront à travailler dans le contexte de la maille Ouest Atlantique, sachant qu'il y a plus de vendeurs en Pays de Loire qu'en Bretagne pour des flux sensiblement équivalents et plus de salariés pro-actifs.

Sylvie HENRY signale qu'à l'AVS, on vient d'annoncer la fermeture programmée du service Qualimail qui comprend 12 personnes. Elle s'étonne que le CE n'en ait pas été informé.

Le Président explique que Qualimail n'est pas un service mais une activité dans la gestion des comptes clients de l'AVS. Il n'y a pas de changement d'organisation de l'UO Il n'est pas nécessaire d'avoir l'avis du CE sur le fait que l'on a décidé de travailler les mails différemment à la DR Bretagne.

Sylvie HENRY insiste sur le fait qu'au départ les personnes du service Qualimail ne faisaient que cela.

Le Président précise que ces personnes sont issues du 1014 de Brest où elles traitaient des mails et des appels. Maintenant que le flux d'appels est plus important, on a décidé de reprioriser et de faire en sorte que les mails soient traités différemment. Une réflexion nationale est conduite pour savoir comment on va traiter les mails sur les AVS ou sur les plateaux centralisés, si l'on adopte des moteurs de réponse etc.

Cette activité peu importante au départ s'est développée. Les mails sont très répartis sur le territoire national.

Thierry LE PAIH a du mal à trouver de la cohérence dans le discours du Président qui, d'une part, évoque la granularité trop fine qui caractérise la vision des élus sur certains dossiers et d'autre part, mentionne une réflexion en cours au nouveau national.

Le Président fait remarquer qu'il a voulu être exhaustif en communiquant cette information, ce dont il aurait pu se dispenser. Compte tenu de la nouveauté du média mail, il est normal que l'on s'interroge sur la meilleure manière de le traiter.

Sylvie HENRY aimerait avoir confirmation du fait que cette activité va s'arrêter.

Le Président certifie que cette activité ne sera pas traitée à vie de la façon dont elle l'était il y a cinq ans. Sur Brest, s'il n'y a plus Qualimail, il y aura peut-être une activité approchante. Il est logique que l'entreprise s'interroge sur la manière de gérer la relation clients. Le jour où il y aura une décision nationale à ce sujet, cela passera en CCE et en CE.

Point 10 - Information sur le schéma directeur des boutiques

Le Président rappelle le caractère confidentiel de ce sujet : le plan d'implantation d'un réseau de boutiques. Le plan de densification et de réorganisation vise à rendre adéquats le nombre de boutiques et le potentiel marchand d'une ville.

Selon Thierry LE PAIH, la lecture du document peut laisser croire que l'on va assister à des créations et relocalisations un peu mieux pensées. Il ne peut toutefois pas oublier qu'il y a eu des suppressions de boutiques, (tragiques pour certaines), notamment à Ploërmel, Quimperlé, Loudéac etc. La liste des boutiques fermées est peut-être aussi longue que celle des nouvelles implantations.

Si on peut supposer que les nouvelles relocalisations seront plus pertinentes, il n'en reste pas moins qu'il y a toujours un problème d'effectif et que le bilan est plus que mitigé sur ce point ; il y a des collègues qui se retrouvent seuls dans des galeries commerciales, ce qui n'est pas acceptable.

Enfin, Thierry LE PAIH demande ce que sont devenus les coach.

Le Président rappelle que conformément au discours qu'il a tenu au sein d'un Comité territorial, aucune fermeture n'est proposée en Centre Bretagne. D'autre part, en ce qui concerne les fermetures, l'entreprise a trouvé des solutions de Mobistores (boutiques affiliées à France Télécom).

De plus, en termes de délocalisations, il sera personnellement plus vigilant sur le choix des locaux ; il est vrai que l'installation de la boutique Aristide Briant n'était pas satisfaisante.

Thierry LE PAIH ajoute que France Télécom n'a pas écouté les représentants du personnel et le personnel.

Le Président fait remarquer qu'il n'est pas le seul à travailler sur ce dossier. D'autre part, il sera présent dans le processus des propositions à venir et il fera en sorte que l'entreprise ne revive pas la situation connue à Aristide Briant.

Enfin, comme dans toute création, le problème de l'emploi fera partie des principales préoccupations du DR et il conviendra de trouver des solutions « locales ».

Fabrice JOLYS rappelle que le plan de densification est sorti il y a environ un an à une époque où l'entreprise s'est rendu compte que trop de boutiques avaient été fermées et où SFR avait un réseau plus fourni que France Télécom.

Le Président répond qu'il sera difficile d'arriver à avoir des emplacements aux endroits indiqués dans les priorités 2006 et que face à la difficulté de trouver des emplacements en centre ville (ex : Saint-Malo), il a été décidé d'installer plutôt des points de présence France Télécom (Mobistore). Ceci explique le chiffre de 32 au lieu de 39. Par ailleurs, le coût global de fonctionnement d'un accueil France Télécom correspond à un chiffre d'affaires X. Dans le cas d'un Mobistore, ce dernier est égal à X/2.

Fabrice JOLYS fait remarquer que les Mobistore appartiennent à un réseau franchisé dans lequel les droits des salariés ne sont pas les mêmes.

Le Président précise que ces derniers ne vendent pas les produits de la même manière que les boutiques.

Fabrice JOLYS assure qu'ils vendent de tout. En termes de publicité, les documents sont les mêmes pour les boutiques France Télécom et pour les Mobistore.

Le Président informe que France Télécom s'est engagée à associer les filiales du réseau en tant que partenaires. A ce titre, ils bénéficient de la publicité du réseau. Il a été proposé d'implanter un Mobistore lorsqu'il n'y aurait pas le seuil suffisant pour implanter une boutique.

Les fermetures

Le Président indique que dans certaines régions, des fermetures seront proposées dans le cadre du plan de densification, ce qui n'est pas le cas en Bretagne.

Fabrice JOLYS s'interroge sur la remise en place du « conseil » après-vente à l'AFT1. S'agit-il du service après-vente propre aux AFT1 ?

Le Président ne peut pas répondre à cette question aujourd'hui. Il pense qu'il s'agira d'un engagement de service dans les accueils.

Fabrice JOLYS évoque un projet de réorganisation d'horaires à Dinan qui concerne douze salariés et la mise en place d'horaires d'été et d'horaires d'hiver. Aucune consultation des DS n'a eu lieu. Les salariés doivent rendre une réponse pour le 7 octobre, date à laquelle le CHS ne se sera pas encore réuni. Logiquement, une consultation du CE et des salariés et CHSCT s'impose avant la mise en place de ces horaires.

Bernard ELIOT croit savoir que ce projet, qui s'étendrait au-delà de Dinan, concernerait 180 salariés. Etant donné l'urgence de ce sujet, il demande que ce point soit porté à l'ordre du jour du prochain CE en information/consultation. Une réunion des DS a eu lieu et il est prévu de réunir les CHSCT.

Le Président va regarder ce problème.

Point 11 - Information sur la mobilité Fonction Publique

Mario PETRICOLA procède à un rappel de l'historique de la situation : un dispositif législatif et réglementaire concernant la mobilité Fonction Publique a été mis en place fin 2003 ; le décret d'application est paru en fin 2004. Le principe est le suivant : créer, dans chaque bassin d'emplois, un espace mobilité dont les deux missions principales consisteraient à :

- assurer la relation entre la Fonction Publique et les recruteurs,
- accompagner les personnes qui ont un projet d'évolution vers la Fonction Publique pour les aider à candidater et faire aboutir leur candidature.

Les personnes concernées sont les populations fonctionnaires des trois Fonctions Publiques d'Etat, hospitalière et territoriale. Quelques contractuels peuvent aussi être concernés. Les candidatures s'effectuent sur la base du volontariat.

Les candidats sont assurés de :

- la confidentialité (un salarié qui souhaite simplement se renseigner peut rencontrer un conseiller de l'espace mobilité et n'est pas obligé, à ce stade, d'en informer systématiquement son manager) ; la question de la mobilité lui est toutefois posée dans le cadre de l'entretien annuel ;
- l'accompagnement individuel et collectif (rédaction de CV, lettres de motivation).

Les deux grands principes à retenir sont :

- depuis la parution du décret fin 2004 qui est spécifique aux télécoms et qui s'applique jusqu'en 2009, il est prévu quatre mois de mise à disposition du service recruteur et huit mois de détachement avant intégration ;
- il y a une possibilité de retour dans les douze mois si cela ne convient pas, à l'initiative du salarié ou du recruteur ; la personne retrouverait alors son emploi dans le même bassin.

L'organisation comprend :

- une direction nationale de la mobilité au sein de la DRH du Groupe qui pilote le processus de mobilité ;
- un outil national d'inscription et de suivi pour les candidats ; ces derniers peuvent aussi s'inscrire sur l'application mobilité sur Intranet ;
- un espace mobilité par bassin d'emploi.

L'organisation en Bretagne comprend :

- une responsable mobilité (Annick LEBLOND) ;
- deux responsables d'offres qui sont les interlocuteurs uniques des recruteurs (M. LE MOAL pour la partie Ouest et M. LE GUENIC pour la partie Est) ; ces derniers contacteront les recruteurs (principalement les collectivités territoriales) ;
- cinq conseillers mobilité qui aident les salariés à élaborer leur projet professionnel, à préparer l'entretien et qui les suivent durant les différentes périodes de détachement.

Il faut garder à l'esprit le fait que les recruteurs n'attendent pas forcément France Télécom pour satisfaire leur besoin en personnel. Il est donc essentiel que les candidats à la mobilité Fonction Publique fassent preuve d'une motivation très forte en ce sens. Le mode traditionnel de recrutement dans la Fonction Publique est le concours mais étant donné le nombre de départs en retraite qui va se produire dans les prochaines années, il a été décidé de proposer des mobilités Fonction Publique à des salariés des entreprises telles que France Télécom qui peut fournir des personnels compétents dès la prise de poste.

Il y a un point d'entrée dans chaque unité. Les conseillers mobilité sont à la disposition des unités pour expliquer les processus dans les équipes à la demande du management.

Pendant le détachement sont prévus :

- des formations dispensées par la Fonction Publique territoriale et payées par France Télécom ;
- un accompagnement financier : en vertu de l'accord du 5 juin 2003, sur la gestion prévisionnelle des compétences de France Télécom, il est prévu une prise en charge du différentiel de rémunération sur deux ans et une prime d'intégration de quatre mois de salaire de moment de l'intégration ;
- suite à la loi du 31 décembre 2003, il est prévu de manière réglementaire une prise en charge du différentiel d'indice entre l'indice détenu par l'agent à France Télécom et celui de la structure d'accueil.

Ensuite, une commission de placement présidée par un conseiller d'Etat regarde les propositions des recruteurs et décide :

- soit de les valider ;
- soit de les améliorer ;
- soit de les revoir à la baisse.

Quelques chiffres :

- Il y a 700 inscrits (dont 150 personnes hors bassin d'emploi de la Bretagne) ;
- 600 offres paraissent par an ;
- 70 départs sont intervenus depuis la mise en place du processus, dont 26 en 2005.

Isabelle MANCEL FLOC demande combien de départs sont en cours.

Mario PETRICOLA répond qu'il y en a entre douze et quinze actuellement. Il ajoute que le process peut être long, l'entreprise étant obligée de se caler sur le rythme du recruteur.

La Fonction Publique territoriale est très intéressée par les métiers des fonctions support (RH, finance, contrôle de gestion) et par ceux des services techniques et informatiques.

En réponse à Bernard ELIOT, Mario PETRICOLA indique que sur les 700 inscrits, il y a des candidatures qui n'aboutiront pas car certains postulent « au cas où » sans véritable motivation au départ.

Alain LUCAS aimerait savoir comment se situe la DR Bretagne par rapport au niveau national.

Le Président répond que la DR Bretagne se situe au-dessus du niveau national en ce qui concerne les mobilités dans la Fonction Publique territoriale et en dessous dans le cadre de la Fonction Publique d'Etat. Globalement, la DR Bretagne se situe légèrement en dessous du niveau national car la Fonction Publique d'Etat représente 40 à 50 % des départs.

Mario PETRICOLA attire l'attention sur le fait que l'Ile de France représente 50 % des mobilités au total.

Bertrand CUVELIER demande si les contractuels qui s'inscrivent bénéficient du même processus de mise à disposition que les fonctionnaires.

Mario PETRICOLA répond par la négative. Ce processus concerne uniquement les fonctionnaires. Les contractuels sont pris sous contrat.

Thierry LE PAIH a bien compris que bon nombre de collègues veulent s'en aller de France Télécom. La mobilité Fonction Publique pourrait être considérée sous un angle moins négatif si, en contrepartie, France Télécom procédait à des recrutements. Or, l'objectif étant inverse, cela n'a rien de mobilisateur, pour une entreprise, de baser son ambition sur l'organisation de la fuite de ses salariés. Dans les services, les gens ont l'impression que l'entreprise encourage ses salariés à partir, alors que certains sont surchargés de travail.

Le Président fait remarquer qu'avec 70 départs en deux ans pour 9 000 salariés en Bretagne, on ne peut pas véritablement parler de fuite générale. Ce processus est nouveau pour France Télécom ; dans le monde économique classique, les turnovers sont importants. De plus, seuls des salariés motivés et volontaires pourront entrer dans le dispositif. La Direction de France Télécom ne pousse pas les personnes dehors. La mobilité peut constituer une bonne opportunité pour ceux qui sont intéressés par ce dispositif.

Le Président rappelle que le prochain CE se tiendra le 20 octobre. Les CE suivants se tiendront les 24 novembre et 13 décembre.

La séance est levée à 19 heures 10.

Le Secrétaire
Bernard ELIOT