

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE D'ETABLISSEMENT DU PIG SUD-OUEST
REUNION DU VENDREDI 26 JANVIER 2024
PROCES VERBAL

PARTICIPANTS :

DIRECTION :

Fanny GOERGLER

Armelle GACHET

- MEMBRES DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE D'ETABLISSEMENT :

Titulaires

Nora BUR

Frédéric MASCARENC DE RAISSAC

Aurélie VINCENDEAU

Cédric VARGAS

Joséphine MARRECAU

Marie-Claude DA CRUZ

Nadège CROUZET

Michèle GAY

Laetitia LAURENT

François LE RAY

Laurence HOSTIOU

Amélie COLOMB

Denis LAPEYRE

Agnès BANNET

→ Gwendoline QUEHAUT

→ Nicolas POUGET

→ Laura DUPUY

→ Odile LUMINO

→ Vanessa MARIEN

→ Christophe PHILIPPE

→ Isabelle DUPOUY

→ *Christophe ERMERY* (ABSENT)

→ Benoit DUBAQUIER

→ Dimitri DUCLOUX

Représentants Syndicaux

Loïc DUMAS, Représentant Syndical CFTC

Jean-Christophe CHAUMET, Représentant Syndical FO

Armelle GACHET procède à l'appel des membres titulaires :

- Frédéric MASCARENC de RAISSAC est remplacé par Gwendoline QUEHAUT
- Cédric VARGAS est remplacé par Nicolas POUGET
- Joséphine MARRECAU est remplacée par Laura DUPUY
- Nadège CROUZET est remplacée par Odile LUMINO
- Laetitia LAURENT est remplacée par Vanessa MARIEN
- François LE RAY est remplacé par Christophe PHILIPPE
- Laurence HOSTIOU est remplacée par Isabelle DUPOUY
- Amélie COLOMB est remplacée par Christophe ERMERY (Absent pour la séance)
- Denis LAPEYRE est remplacé par Benoit DUBAQUIER
- Agnès BANNET est remplacée par Dimitri DUCLOUX



Début de séance à 9h05.

La Présidente Fanny GOERGLER invite Ludovic BRIAND, Directeur Service Clients, à présenter en début de séance Merwane ZIADI, prochain Président du Pig Sud-Ouest et Directeur Centre de Relation Clients du site d'OCEANIA. Merwane ZIADI prend la parole pour se présenter et sera présent pendant la séance comme invité.

La Présidente fait la lecture de l'ordre du jour.

1. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE DU 20 DECEMBRE 2023

La Présidente propose de passer à la validation du procès-verbal du Comité Social et Economique d'Etablissement du 20 décembre 2023.

Le procès-verbal du Comité Social et Economique d'Etablissement du PIG SUD-OUEST du 20 décembre 2023 est alors approuvé à l'unanimité avec 13 voix favorables (1 membre absent).

Le Représentant syndical CFTC fait une déclaration préalable en annexe 1 du procès-verbal.

2. INFORMATIONS SUR LA MARCHE GENERALE DE BOUYGUES TELECOM ET DE L'ETABLISSEMENT

✦ 2.1 INFORMATION SUR LA MARCHE GENERALE DE BOUYGUES TELECOM

- Benoit TORLOTING avec le CoDG a pris la parole lors du **Live de la DG** du 19 janvier.
- Bouygues Telecom à nouveau n°1 sur le WiFi et la connexion internet fixe d'après nPerf : : **nPerf** a publié ses baromètres des connexions fixes en France métropolitaine. Bouygues Telecom est n°1 des connexions WiFi pour la 5ème fois consécutive, et n°1 des connexions internet Fixe pour la 2ème fois consécutive. Une double distinction qui entérine la position de leader de Bouygues Telecom.
- **Hackathon « ImaGenAI »** auquel a participé près de 50 collaborateurs les 19 et 20/12/2023 au Technopôle consacré à l'IA générative, sujet toujours plus d'actualité qui s'apparente à une révolution dans le quotidien de chacun et celui des entreprises. Ces collaborateurs issus de nombreuses directions se sont réunis en 9 équipes (pendant 48h, nuit incluse) afin de plancher sur les usages qui pourraient être développés grâce à l'IA afin de générer une expérience unique pour deux cibles : nos clients et nos collaborateurs.

Les gagnants sont repartis avec 3000€ de chèques cadeaux à se partager.

- Vainqueur = « GenAI Joe » ⇒ Solution consistant à générer une expérience web repensée, avec une approche purement conversationnelle. Il suffit d'exposer son besoin sous forme de texte pour que celui-ci génère directement une page web personnalisée et utilisable pour nos clients.
- Prix du cœur = « Better Call Paul » ⇒ Agent conversationnel qui interroge un client sur ses besoins lorsqu'il appelle le 1064. S'il en est en mesure, il tentera de lui apporter une réponse pour lui faire gagner du temps ou il dressera une synthèse qui sera alors transmise à un conseiller de clientèle pour faciliter l'échange et la prise en charge.
- Prix Google = « Liné.AI.re » ⇒ Solution automatique pour enrichir le *Data Catalog* de Bouygues Télécom avec l'ensemble des données disponibles.

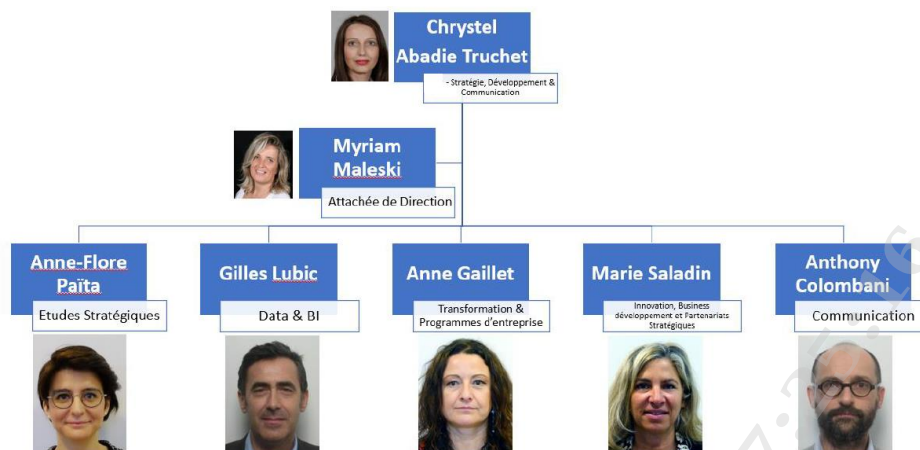
Bouygues Télécom illustre grâce à cet événement sa volonté d'aller toujours plus loin dans l'innovation tout en profitant des nombreuses bonnes idées des collaborateurs.

La Présidente ajoute que l'ensemble des collaborateurs ont accès dans WOOPY à l'IA LUCIA et encourage l'assemblée à la manipulation de cet outil.

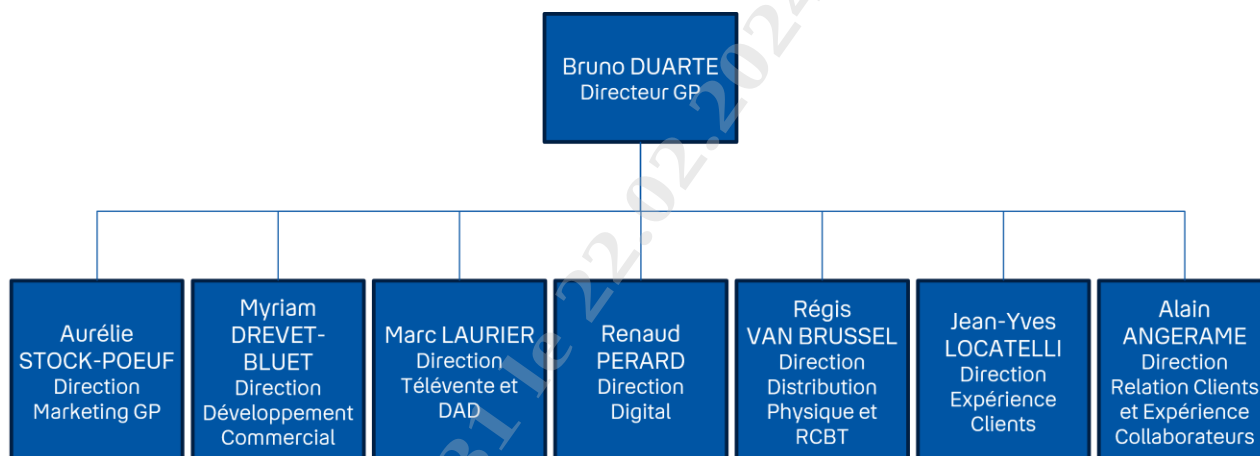
➤ **Information CSEC DU 08 JANVIER 2024**

Armelle GACHET présente la nouvelle organisation.

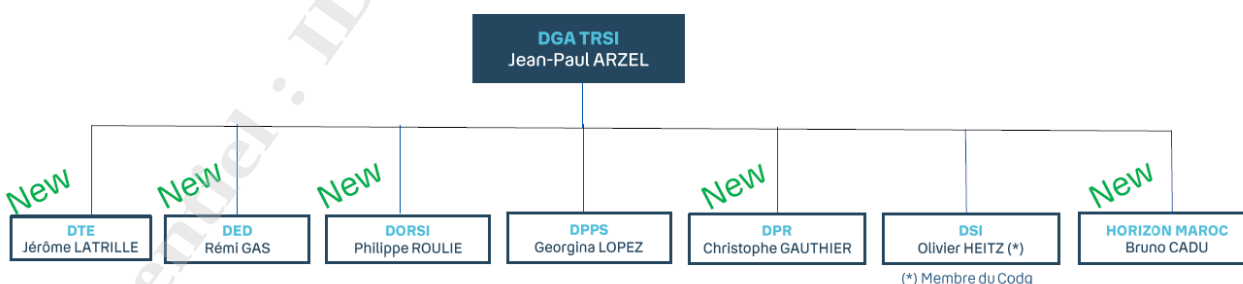
- Chrystel ABADIE-TRUCHET en charge de la Création de la Direction Stratégie/Développement/Communication



- Bruno DUARTE en charge de la Direction Grand Public



- Jean-Paul ARZEL en charge de la Direction Technique Réseau et SI



Armelle GACHET annonce de plus (hors présentation au CSEC), l'intégration au CoDG de Carmine MUSCARIELLO pour la Direction Opérateurs en remplacement de Thierry VITOUX.

➤ Engagements RSE

Armelle GACHET poursuit sur la présentation des engagements RSE de demain chez Bouygues Télécom, engagé dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise). Bouygues Télécom souhaite aller plus loin et identifier ses propres priorités : environnement, social, sociétal et gouvernance.

L'objectif : Refléter les attentes de nos parties prenantes, s'adapter aux nouvelles réglementations et évolutions sociétales. Embarquer nos collaborateurs et partenaires et être reconnu pour notre stratégie RSE.

- Dernier trimestre 2023
Identification de nos enjeux RSE (comprendre le positionnement stratégique de Bouygues Télécom dans son environnement)
- Janvier/février 2024
Consultation (Légitimer la démarche en engageant davantage nos parties prenantes internes et externes. Mise en ligne d'un questionnaire RSE)
- 1^{er} semestre 2024
Formalisation de nos politiques, axes stratégiques et indicateurs (Définir le niveau d'ambition et arbitrer les priorités à intégrer. Travailler la déclinaison opérationnelle de la stratégie RSE)
Communication (Identifier une posture de communication RSE. Appuyer le déploiement des engagements RSE)
- A partir de juillet 2024
Déploiement.

La Présidente précise que le questionnaire à destination des collaborateurs est en ligne sous Wooby (disponible jusqu'au 12/02).

L'objectif : connaître les enjeux que Bouygues Telecom doit prioriser dans sa nouvelle feuille de route RSE, et la perception de notre impact sur la société et l'environnement.

Elle précise que le questionnaire n'est pas obligatoire et qu'il a été revu afin de ne pas dépasser 4min de temps de réponse.

Le Représentant syndical CFTC demande qu'une communication soit réalisée aux équipes.

La Présidente précise qu'une communication par mail a déjà été effectuée et que l'information est poussée sur la page d'accueil de Wooby. Cependant elle va demander qu'une communication supplémentaire soit réalisée par voie managériale.

Le Représentant syndical CFTC insiste sur le fait de partager toutes les bonnes initiatives.

Le Représentant syndical FO s'interroge sur la méthode qu'il trouve illogique. Il explique que l'on donne du temps aux collaborateurs pour remplir l'enquête OMBES mais pas pour le questionnaire RSE. Il est étonné de devoir faire ce genre de communication en CSE.

La Présidente réitère le dispositif de communication (mail et Woody) et indique que le dispositif sera complété par voie managériale.

Un membre est surpris par cette enquête et la volonté d'établir une nouvelle stratégie sur un sujet déjà existant au sein de Bouygues Télécom. Le bilan RSE étant déjà en cours dans l'entreprise, il s'étonne de cette communication.

La Présidente confirme que le bilan RSE existe déjà chez Bouygues Télécom mais précise qu'il s'agit ici d'établir des priorités.

Un membre répond que toutes les questions posées dans ce questionnaire sont prioritaires.

La Présidente explique qu'elle a, elle-même participé aux ateliers sur le sujet et qu'ils sont très riches mais il y a des priorisations envisageables et possibles, notamment concernant les canaux de communication. Mais elle est d'accord que ce n'est pas un sujet que l'on entame mais plus un état à date au sein de la société.

Armelle GACHET ajoute que la réelle nouveauté à ce jour est d'embarquer l'ensemble des collaborateurs dans la consultation sur le sujet RSE.

⇒ Les Indicateurs

La Présidente présente un taux de churn avec des motifs de départ qui restent identiques soit les prix ou les incidents techniques sur la box.

Un membre demande quelles actions sont menées concernant les motifs évoqués.

La Présidente précise que notre enjeu principal reste la qualité de résolution des problèmes techniques et l'accompagnement de nos clients. Concernant le motif tarifaire, il n'est pas toujours possible de s'aligner systématiquement au prix promotionnel de la concurrence mais elle rappelle que nous avons des arguments à promouvoir auprès de nos clients comme par exemple la qualité de notre débit internet et la performance de notre WIFI.

Le Représentant syndical CFTC précise que sur les prix des améliorations ont été faites grâce à des évolutions d'offre.

La Présidente confirme que les réflexions sur la maîtrise du churn ne s'arrêtent jamais.

Notre posture anti-churn, nos offres et nos outils s'ajustent en permanence.

Le service Marketing a la charge de définir la stratégie anti-churn et les conseillers doivent utiliser les outils à leur disposition pour accompagner au mieux la proposition client ciblée. L'outil de rétention va prochainement évoluer dans ce sens.

Un membre est surpris par des solutions au long terme.

Un membre et le Représentant syndical CFTC s'accordent à dire que les délais sont effectivement très longs.

La Présidente répète qu'aujourd'hui tout est mis en œuvre avec les moyens dont nous disposons.

Un membre rappelle néanmoins que les collaborateurs se retrouvent à ce jour face à des clients sans pouvoir leur donner des réponses sinon de patienter.

La Présidente comprend la situation et précise qu'il faut dans tous les cas rester honnête et transparent avec le client quant à nos différents délais d'intervention et de résolution.

Un membre appuie en rappelant que l'on a connu cette même situation à l'arrivée de FREE et déplore que l'entreprise n'ait pas anticipé ses propositions à destination des Entreprises. L'arrivée de FREE Proxy fait beaucoup de mal cependant Bouygues télécom ne fait rien. Il est déçu que les autres innovent et pas nous.

La Présidente confirme que le sujet est bien pris en compte et analysé par les équipes centrales. Elle rappelle que nous testons actuellement d'autres modèles comme par exemple la présence d'un CDC en boutique aux cotés des CDV pour accompagner au mieux nos clients.

La Présidente répond que l'on recherche d'autres modèles d'innovation comme par exemple avec le projet SPOC.

✦ 2.2 Informations sur la marche générale de l'établissement

➔ Direction Relation Clients

La Présidente informe que le SC24 est lancé avec succès avec tout d'abord l'ATM depuis début janvier, puis l'assistance CO et TECH suivront en février et mars.

Le Représentant syndical FO demande si nous avons connaissance du pourcentage entre les flux Multi-appelants et le flux Prémium.

La Présidente indique qu'il est trop tôt encore pour communiquer ces chiffres car des ajustements sont encore en cours. Cependant il faut retenir que sur le service CO, il y a des appels Prémium et des appels non-Prémium. Pour le service Tech, les appels Prémium représenteront la majorité des appels.

Le Représentant syndical CFTC précise qu'il a été présenté aux équipes un flux 100% Prémium mais il voudrait connaître la proportion des appels multi-appelant dans ce pourcentage énoncé.

La Présidente précise que les clients premium sont également multi appelant pour une part d'entre eux. Les collaborateurs prendront donc du flux client premium qui pourrait être par exemple en intention de résiliation, multi appelant ou tout autre situation.

Le Représentant syndical CFTC indique que certains collaborateurs ont déjà eu à gérer le nouveau flux et qu'il faudra forcément un temps d'adaptation.

La Présidente insiste sur le fait qu'un accompagnement est prévu et notamment pour le flux SA.

Le Représentant syndical CFTC confirme donc que c'est pour cela qu'il y a deux mois d'adaptation pour les rémunérations.

Un membre entend l'inquiétude de chacun. Elle est légitime et confirme sa confiance dans les accompagnements et l'attention des managers.

Le Représentant syndical CFTC espère que tout se passera bien avec un bon accompagnement.

⇒ **Les résultats**

La Présidente met en visibilité les bons indicateurs de vente sur décembre (Mise en avant de challenge tel que « le calendrier de l'avent »). Elle souligne aussi les bons résultats sur la Qualité avec des scores sur décembre à 4,03 en CO et 4,49 en Tech.

Cependant elle invite à la vigilance sur la productivité et les DMT qui sont encore hautes et en augmentation sur décembre et souligne les plans d'action mis en place sur le sujet dans les équipes.

Le Représentant syndical CFTC indique que le contrôle de la DMT est compliqué et que les collaborateurs n'aiment pas non plus rester trop longtemps en ligne avec leurs clients.

Un membre insiste sur les problèmes outils encore en cours.

La Présidente indique que ces incidents ont cours sur tous les sites. Aujourd'hui nous devons gagner en efficacité et pour cela il est privilégié des échanges entre tous les sites et les managers afin de partager les bonnes pratiques.

Un membre s'interroge sur la DMT et le profil des clients insistants suite au Repricing. Historiquement les collaborateurs géraient des clients Pro aussi. Dans la cadre de SC24, est-il prévu de solliciter Océania par un système d'escalade ?

La Présidente répond que cela n'est pas prévu et que le système n'est à ce jour pas industrialisé car tous les sites vont désormais avoir de multi compétence cependant il n'est pas exclu qu'au début et qu'en cas de besoin ponctuel d'une expertise précise nous puissions faire appel à des collaborateurs d'Océania via des interlocuteurs identifiés type RQL

Le Représentant syndical FO demande de la vigilance sur le sujet de la DMT et sur les méthodes de communication. Il voudrait plus de gestion des plans d'action sur le sujet. En effet, par exemple, ce sujet est proposé en Pôle Développement sur un trimestre puis arrêt du suivi. Il demande une réflexion plus globale sur le sujet.

La Présidente indique qu'il existe beaucoup de levier pour l'amélioration de cet item et doit être partagé au sein de tous les collaborateurs.

Un membre s'interroge sur les méthodes de partage.

La Présidente rappelle les différents échanges entre les sites et les méthodes managériales en cours.

Un membre demande comment fait-on par exemple pour partager les bonnes pratiques sur « les impayés ».

La Présidente confirme que le site d'Alsacia conserve le service Impayés et concernant les autres sujets, les formations sont mises en place pour les montées en compétence.

⇒ **QVCT**

Armelle GACHET rappelle le contexte de mise en place d'atelier QVCT avec un focus Incivilité Client, suite à l'enquête OMBES.

Deux ateliers réunissant 12 conseillers et managers ont été réalisés en janvier :

Le calendrier est :

- Novembre 2023 : Lancement de la démarche au National
 - Décembre 23 à janvier 24 : Co-animation des ateliers en local (Réflexion autour de la problématique/Identification des actions réalistes et réalisables/Synthétiser ces actions)
 - Février :
 - Remontée nationale (Partage des quick wins identifiés en local/sélection des idées les plus pertinentes)
- Prise de décision (présentation et validation des quick wins retenus)
Déploiement National et Local (Communication et mise en visibilité des actions retenues)



Un membre demande si cette présentation sera faite en CSSCT.

Armelle GACHET confirme si le calendrier le permet.

Un membre veut savoir si les 12 collaborateurs des ateliers sont répartis sur tous les sites.

Armelle GACHET précise bien que l'ensemble des sites ont réalisé le même dispositif en local. Les 12 collaborateurs sont issus dans l'ensemble des équipes.

⇒ **Recrutement**

Armelle GACHET informe de l'intégration de la nouvelle promotion TECH du 05 février avec 6 nouveaux collaborateurs. Elle remercie l'ensemble des interlocuteurs pour leur aide sur l'accueil et l'accompagnement. Ils seront intégrés dans deux équipes différentes (Alban Giroire et Sandrine Del Ben) mais seront géographiquement regroupés.

Un membre demande si le recrutement est finalisé.

Armelle GACHET indique que les 6 collaborateurs ont été choisis grâce à un panel de 500 CV reçus. Elle reconnaît l'attractivité de Bouygues Télécom et le résultat d'actions sur le recrutement (Forum, Salons et autres contacts Ecole....) mises en place sur 2023.

Un membre veut savoir s'il y aura des parrains et marraines.

Armelle GACHET précise que le dispositif ne change pas avec Parrain/Marraine et aides volantes dans les équipes.

Armelle GACHET informe de la visite du Lycée BREMONTIER le 31/01 avec des élèves de BTS NDRC.

Un membre demande quelle est la procédure si un collaborateur veut effectuer un « vis ma vie » dans un autre service, s'il doit prendre du temps Perso ou du temps Pro.

Armelle GACHET précise qu'il faut avoir un projet de mobilité en amont définis, clair et précis ainsi dans la plupart des cas le temps sera pris sur le temps Pro. S'il s'agit d'une simple découverte d'un métier, ce sera alors du temps perso (sans projet professionnel).

Un membre est surpris par cette réponse car ce n'est pas la pratique en cours.

Le Représentant syndical CFTC propose un exemple si un collaborateur à la volonté de postuler aux opportunités VAD en cours, s'agit-il un temps de « vis ma vie » pro ou perso.

Armelle GACHET précise que c'est au Manager d'évaluer la demande du collaborateur car ce dernier peut ne pas correspondre aux critères de poste requis.

Un membre demande que l'on soit plus clair sur le sujet et demande de le préciser.

Armelle GACHET prend le point.

La présidente confirme la posture de consultation du Manager.

Le Représentant syndical FO remarque que si le projet professionnel d'un collaborateur change dans l'année et qu'il n'est pas inscrit dans les entretiens annuels, on minimise les chances données car il n'aura pas eu en amont d'échange avec son Manager.

Armelle GACHET rappelle qu'un projet professionnel se construit et doit être accompagné par le Manager.

Un membre demande si dans le cas d'un poste à pourvoir, il est possible de consulter le service RH.

Armelle GACHET répond favorablement.

→ Direction Bouygues Télécom Entreprises

Intervention de Delphine BRAUX :

⇒ Direction des opérations

- ☞ Arrivée et nomination de Stéphanie ZEPPA Directrice des opérations
- ☞ Intégration des équipes de Direction de Projet IDF au Déploiement qui devient Déploiement et Projet Client (DPC) avec Laurence DURIVAUULT
- ☞ Un poste ATD Fixe est toujours à pourvoir

⇒ Direction des opérations

- ☞ Ouverture prochaine d'un poste Manager VAD et 3 postes de VADistes
- ☞ Plénière PME à Paris le 05/02
- ☞ Bonne dynamique commerciale en ce début d'année

⇒ Direction Entreprises GC-ETI-Public

- ☞ Organisation des BR des commerciaux / ROC / IAV les 30 et 31/01
- ☞ Présents : Hélène RILLET / Yann PACCARD / Adrien d'USSEL / Vincent HESTIN / Marie SIRE

⇒ Direction Relation Clients BTE

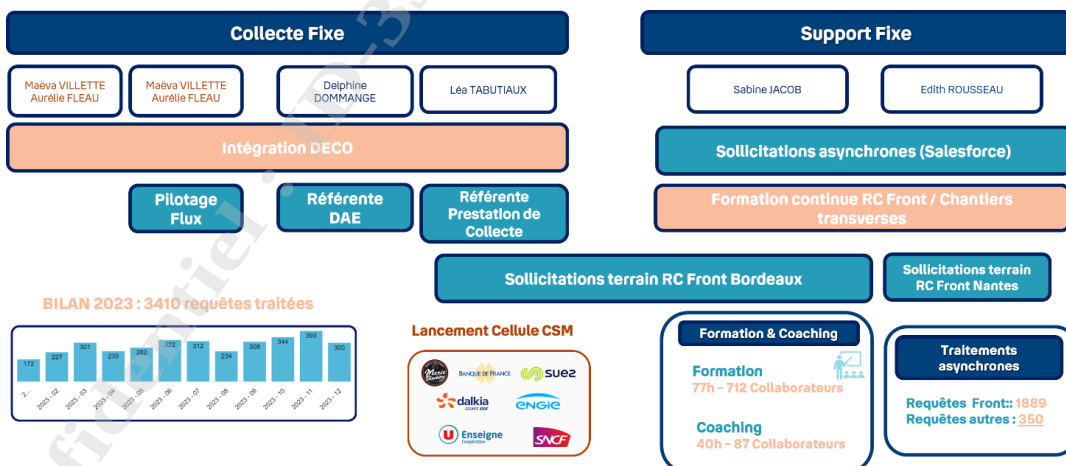
- ☞ Front Grands Compte
 - Recrutement en cours d'un Support d'équipe
 - Des ajustements d'organisation vont être opérés sur les 4 équipes
 - Plénière le 07/02 avec la présence de Chantal BUHR
- ☞ Front Marchés Publics
 - Nomination Delphine LAULANET au poste de TEAM LEADER
 - Mise en place de 3 pôles clients le 08/01 (retours collaborateurs positifs)
- ☞ Pôle Fixe
 - Recrutement en cours de 2 Supports commercial pour la VI

Le Représentant syndical FO explique que tous les ans les Marchés Publics ou Grand Compte ont un bonus objectif sur l'année. Il espère que ceux de 2024 seront clairs et que les accompagnements et les moyens pour leur atteinte seront au rendez-vous.

Delphine Braux précise que les indicateurs sont en cours de finalisation avec deux objectifs :

1. Créer de la proximité avec les clients avec une augmentation des appels sortants
2. Sur les Marchés Publics = La gestion des Impayés
Pour les Grands Comptes = La gestion de la vie client fixe

Delphine BRAUX présente ensuite le Pôle FIXE de la Direction RC BTE avec l'équipe Support au commerce de Johnny GUEDES.



→ Direction Réseau

Intervention de Laurent BONNET (Direction Déploiement Exploitation)

- Excellente performance des équipes Réseau sur 2023, tous les objectifs Majeurs ont été atteints : 47 OC en Zone Très Dense (vs objectif de 46), 27 OC en Zone CROZON (vs obj de 20), 98% de VERCORS, à l'attendu sur le TDD, ...
- Les réunions de lancement de l'année avec nos partenaires et les collaborateurs ont eu lieu le 10/01 dernier. Une nouvelle année avec des objectifs ambitieux s'annonce ! Le budget régional reste équivalent en 2024 par rapport à 2023, et ce, malgré la fin du programme VERCORS 2.
- Des mouvements d'organisation en cours :
 - o Départ de Andrea TOADER le 29/03 : processus de recrutement en cours
 - o Départ de Franck MARTINET le 15/02 : processus de recrutement en cours

Laurent BONNET félicite les techniciens pour la bonne année 2023 et un maintien de moins de 200 interventions par mois.

Le Représentant syndical FO demande si sur 2023 nous parlons des interventions sur le fixe ou les mobiles.

Laurent BONNET répond que les dépannages sont sur les deux items énoncés.

Le Représentant syndical FO voudrait connaître le délai moyen d'intervention sur des pannes Fixe.

Laurent BONNET précise que les techniciens de maintenance interviennent sur les grosses pannes avec des interventions sur les NRA et NRO mais que les actions sur le Fixe sont beaucoup plus larges aussi nous faisons appel à des équipes chez nos prestataires. Concernant le périmètre Bouygues Télécom, il précise néanmoins que les gros incidents sont pris en charge dans la journée mais il n'a pas de chiffre précis.

Laurent BONNET ajoute que le 10/01/24 a eu lieu la rencontre de tous les prestataires sur le site et précise que le budget Réseau Sud-Ouest 2024 sera identique à 2023.

Un membre demande concernant le projet Vercors si les produits Ericsson sont plus performants que Huawei.

Laurent BONNET explique qu'il n'y a pas de différence de performance cependant à l'occasion du changement, il en profite pour apporter des améliorations.

Un membre demande dans quels domaines se situent les objectifs ambitieux évoqués.

Laurent BONNET indique qu'il s'agit de déploiement d'antennes Relais dans les zones denses et très denses avec des sites neufs et l'ajout de fréquences sur la vie du réseau existant « ambition mobile ».

Laurent BONNET présente ensuite l'AMO (Assistance Maitrise d'Ouvrage) – Exploitation SWT.

L'AMO est une procédure de contrôle qualité d'un site/équipement Télécom déclinée à l'issue de travaux initiaux (site neuf) ou évolutif (site existant). C'est une étape qui doit garantir qu'un site Télécom est bien exploitable et évolutif.

Il existe deux types d'AMO :

- ➔ AMO Remote : Auto-réception réalisé par le prestataire en charge des travaux en relation avec un centre de service à distance – Partages de photos.
- ➔ AMO Terrain : Audit des travaux sur site (remplissage fiche de points de contrôle) par un tiers ou par les techniciens Bouygues Télécom. Le prestataire qui a réalisé les travaux est présent.

Les domaines d'intervention sont :

- ➔ Déploiement initial : AMO-Terrain infra (check exploitabilité versus la mise à disposition de l'infrastructure)
- ➔ Vie du Réseau : AMO-Terrain en fin de travaux (check exploitabilité et bon fonctionnement des équipements Télécom)
- ➔ Déploiement Réseau Fixe : AMO-Terrain à la livraison de l'équipement fixe (OLT/DSLAM) : conditions d'accès, raccordement

Laurent BONNET termine en précisant que 1055 AMO ont été effectués par les techniciens Bouygues Telecom.

Un membre demande si le projet des montres connectées présenté en CSSCT est en cours de mise en place.

Laurent BONNET indique que la validation du projet est en cours. Ce projet proposera une connexion à un prestataire de surveillance et de supervision pour les travailleurs isolés. Les tests ont été effectués en 2023 et seront déployés courant 2ème trimestre 2024.

⇒ Les effectifs

Armelle GACHET présente la situation mensuelle des effectifs au 31 décembre 2023.

Le PIG Sud-Ouest compte 612 collaborateurs, 593 à Mérignac et 19 à Toulouse.

3 personnes ont été intégrées sur la période, et 5 collaborateurs ont quitté le PIG Sud-Ouest.

Le PIG Sud-Ouest compte 225 cadres et 385 ETAM.

Les collaborateurs bénéficiant d'un contrat à durée déterminée sont au nombre de 10.

La répartition des effectifs par Direction est ensuite déclinée :

- Collaborateurs de la Direction Fonctionnelle 11.
- Collaborateurs de la Direction Commerciale et Client 249.
- Collaborateurs de la Direction Bouygues Telecom Entreprises 295.
- Collaborateurs de la Direction Réseau 55.

3. DESIGNATION DU REFERENT HARCELEMENT DU CSE

Après consultation du CSEC lors de la réunion de juin 2022, Fanny CRAMPES a été désignée référente harcèlement au niveau national.

L'Accord du 8 décembre 2023 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail prévoit dans son article 1.1.5 que :

« 1.1.5 Référents harcèlement

La prévention et la lutte contre le harcèlement moral ou sexuel, ou encore contre les agissements sexistes, est une priorité de l'entreprise. Dans ce cadre, l'entreprise est dotée de référents harcèlement, membres de la Direction des Ressources Humaines et des CSE. Tous sont soumis à une obligation de confidentialité au regard des situations dont ils sont amenés à prendre connaissance.

Désignés par la Direction des Ressources Humaines, les référents harcèlement de l'entreprise ont pour principales missions :

- *d'informer et accompagner les collaboratrices et collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, mais aussi contre le harcèlement moral ;*
- *et de contribuer à la politique de prévention et de lutte contre le harcèlement sexuel et le harcèlement moral.*

Par ailleurs, le référent harcèlement moral ou sexuel et agissements sexistes désigné au niveau de chacun des Comités Sociaux et Economiques de PIG et du Comité Social et Economique Central est également acteur du dispositif de prévention santé et sécurité. Ce référent a pour principales missions : de conseiller et d'orienter les collaborateurs et collaboratrices signalant une situation de Harcèlement ou d'agissements sexistes :

- d'alerter la Direction sur les situations qui leur semblent nécessaires à faire connaître.

L'entreprise met en œuvre des formations adaptées pour ces référents. Ces formations ont notamment pour objet de leur donner les clés nécessaires pour repérer et agir face aux situations d'alerte qu'ils pourraient identifier ou pour lesquelles ils pourraient être sollicités. »

La Présidente invite les organisations syndicales à présenter leur candidat à cette fonction.

Le Représentant syndical FO propose la candidature d'Agnès BANNET.

La Présidente demande si les membres sont favorables pour un vote à main levée. L'assemblée est favorable à l'unanimité.

La désignation d'Agnès BANNET est alors approuvée à l'unanimité avec 13 voix favorables (1 membre absent à la séance).

Un membre demande comment les collaborateurs vont être informés de cette désignation.

Armelle GACHET explique que ce sera dans le sharepoint « Espace Prévention & Santé » et sur l'affichage réglementaire.

Un membre propose un affichage supplémentaire à l'infirmier.

Armelle GACHET accepte cette proposition.

4. SYNTHESES DES RECLAMATIONS

La direction peut-elle nous donner le bilan de cet engagement ci-dessous ?

Les Engagements Simplification seront déployés par vos managers à partir du 06 octobre 2023.

Un premier bilan de leur application et de leur impact est prévu en début d'année 2024, après plusieurs mois d'application.

[https://bdigital.sharepoint.com/sites/EnsembleSimplement/SitePages/FAQ\(1\).aspx?csf=1&web=1&e=q2tAk5](https://bdigital.sharepoint.com/sites/EnsembleSimplement/SitePages/FAQ(1).aspx?csf=1&web=1&e=q2tAk5)

Les Engagements Simplification ont été déployés au sein de l'entreprise depuis le 6 octobre dernier.

Afin de pouvoir mesurer l'impact réel de ces derniers sur le quotidien de chaque collaborateur, un premier bilan chiffré va être proposé dans les prochaines semaines via un questionnaire en ligne.

Au même titre que ces Engagements issus d'une démarche collaborative, chaque collaborateur pourra s'exprimer sur chacun des 10 Engagements Simplification retenus, ce qui permettra de pouvoir identifier les besoins d'évolutions éventuels.

Une seconde mesure d'impacts est également envisagée avant l'été pour permettre d'avoir un meilleur recul sur l'efficacité des Engagements.

Les collaborateurs vont être impactés de la hausse de leur abonnement BBOX :

Dès la facture de janvier, évolution de l'offre Bbox fibre sans refus possible + 2€/mois. Email du 21,22 ou 23/11.

La direction a-t-elle mis en place un mode opératoire spécifique aux salariés de la DCI ?

La Direction SIRH et la gestion du personnel travaillent à une gestion automatisée du traitement de ces évolutions.

Une régularisation rétroactive sera effectuée dès que toutes les situations seront analysées.

En attendant, les collaborateurs doivent utiliser le mode opératoire disponible sur l'espace Teams Offres collaborateur « Revalider la remise Box collaborateur terrain suite évolution d'offre.pptx (sharepoint.com) »

En cas de difficultés, les collaborateurs peuvent se rapprocher de leur gestionnaire de paie afin de valider manuellement le changement tarifaire.

Dans le cadre de la NAO 2023, la direction peut-elle mettre à jour les notes de services sur la politique voyage et barème des frais professionnels suite accord NAO 2023.

La Direction prend note de cette demande. Une mise à jour sous Wooby sera effectuée.

PRV DCI : Est-ce que la Direction peut expliquer de manière complète et précise comment est calculé l'OCR J+7 et ce qui peut l'impacter ?

L'OCR One Call Résolution à J+7 est l'indicateur qui mesure le rappel client dans les 7j de l'appel initial au Conseiller de clientèle.

Il s'exprime sous la forme d'un taux de nb d'appels OCR OK / (nb d'appels OCR OK + nb d'appels OCR KO).

On considère qu'un OCR est KO dès lors que le client rappelle dans les 7j sur la même catégorie d'appel.

La catégorie d'appel est basée sur le motif du Langage Naturel.

Un appel client dans les 7 jours qui est répondu sur une autre catégorie d'appel ou en dehors du périmètre de la DRC n'impacte pas l'OCR.

Par opposition, un OCR qui n'est pas KO et qui n'est pas exclu du périmètre est considéré comme OK.

Réunion Teams : Selon le code de la route, il y a une tolérance concernant l'utilisation d'un téléphone en Bluetooth notamment pour une conversation téléphonique. La Direction peut-elle nous confirmer qu'en revanche, il est exclu que des collaborateurs participent à des réunions visio teams en cours de conduite et que le collaborateur ne sera pas impacté par une absence à une éventuelle visio si il est en voiture ?

L'utilisation d'un téléphone portable tenu en main est sanctionnée par une amende forfaitaire de 135 € et un retrait de 3 points du permis de conduire.

PV CSE - PIG SUD-OUEST JANVIER 2024

La communication au volant est tolérée par le Code de la route s'il y a report de la communication sur un dispositif intégré au véhicule (type Bluetooth), cependant téléphoner en conduisant détourne l'attention et multiplie par 3 le risque d'accident.

C'est pourquoi Bouygues Telecom demande de ne pas téléphoner au volant.

Ces instructions sont rappelées dans la note de politique de prévention routière de l'entreprise disponible sur l'intranet Prévention Santé : politique Sécurité routière 2011.pdf (sharepoint.com)

Consulter son écran de téléphone, pour suivre une visio ou pour répondre à un message par exemple, est non seulement interdit mais aussi particulièrement dangereux puisque le regard et l'attention du conducteur sont détournés.

Nous rappelons par la même occasion, que l'utilisation d'oreillettes ou le téléphone tenu en main ou avec le casque est également interdit aux deux roues (moto, vélo) ou autres engins de déplacements personnels (trottinettes, ...)

Pose du quadrimestre : Les collaborateurs de la DCI sont actuellement en train de poser le Q1. La Direction peut-elle nous confirmer que les collaborateurs ont la possibilité, s'ils le décident et que la préconisation le permet, de poser des HRT cumulés au lieu de CP ?

La pose du Q1 concerne la période de l'année où doit être posé, conformément aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur, le congé principal allant du 1er mai au 31 octobre de l'année. Ainsi, doivent être posés à minima 11 jours ouvrés (ou 13 jours ouvrables) de congés payés consécutifs sur cette période. Ce congé ne peut être pris par des HRT.

Forfait Mobilité Durable : En ce début d'année, le FMD a été revalorisé. Bouygues Telecom se positionne numéro un au challenge mobilité ce qui montre un très fort engouement des collaborateurs pour les mobilités douces. Cependant, les infos sur ce dispositif sont très compliquées à trouver dans wooby.

Ensuite, dans la FAQ (disponible sous wooby), il est noté :

Q : Puis-je utiliser ma carte pour m'acheter un nouveau vélo, faire réparer mon vélo ou acheter des accessoires de vélo ?

R : La politique de mobilité de votre entreprise ne prend pas en charge ces dépenses, votre carte sera donc refusée dans les magasins cyclistes spécialisés

Dans l'attestation que nous devons signer sur la plateforme Betterway il est noté que le collaborateur s'engage (entre autres) à :

« N'utiliser son budget que pour les mobilités compatibles soit :

- ...
- Réparation vélo, trottinette
- ...
- Achat vélo, trottinette & accessoires (casques, protège-coude...)
- ... »

De plus, sur le site betterway, un espace noté je m'équipe est présent où il est noté :

Découvrez :

- Une sélection complète d'articles (vélos mécaniques, électriques, trottinettes, accessoires), éligibles au Forfait Mobilités Durables et accessibles à l'achat ou la location.
- Un accompagnement tout au long du parcours avec des services dédiés (Conseiller expert mobilité, Assurance, Maintenance, Pack Assurance & Maintenance) Des avantages de financement et des remises exclusives adaptées aux usages et aux besoins
- Des avantages de financement et des remises exclusives adaptées aux usages et aux besoins

Cela fait pas mal de flou et les collaborateurs ne savent plus ce qu'il est possible ou pas de passer sur ce forfait.

La direction peut-elle préciser les contours exacts du FMD, s'ajuster avec Betterway et communiquer vers les collaborateurs de manière claire et complète ?

L'ensemble des informations concernant le Forfait mobilité durable est disponible sous Wooby dans l'espace Rémunération/ Avantage sociaux/ Transport Pages - Transports (sharepoint.com)

Betterway a communiqué sur le Crédit mobilité. Deux attestations ont été envoyées aux collaborateurs, mais seule une était à signer par le collaborateur en fonction de sa situation (FMD ou crédit mobilité).

C'est le crédit mobilité qui permet l'achat de matériel et non le forfait mobilité durable.

Pour connaître précisément les droits liés au crédit mobilité, sur le site Betterway, le collaborateur peut consulter le Guide bénéficiaire.

Enfin, Betterway propose du matériel à l'achat avec des réductions via son réseau. Les collaborateurs peuvent en bénéficier mais sur leurs propres deniers.

5. RESTITUTION DES TRAVAUX DES COMMISSION

→ Commission Loisirs et Culture

- Distribution des cadeaux collaborateur de fin d'année : 95% de distribué
- Rappel : l'ensemble des chèques MultiCadeaux expire le 30/06
- Séjour Les Bardenas incomplet : la date de fermeture des inscriptions est repoussée au 09/02
- Voyage Thaïlande en cours
- 04/01 : rencontre avec les membres de la Commission Climat sur des échanges de collaboration en 2024
- A venir : les tarifications ODALYS

→ Commission Restauration

Suite Commission du 09/01.

- Passage au RIE positif avec environ 226 repas (hors cafétéria)
- Test cafétéria du samedi avec une ouverture de 8h/15h positif avec 70 passages (entre 30 et 35 admissions). Pérennisation du service proposé.
- La caisse automatique au RIE est en sous-utilisation. Ne pas hésiter à faire une communication sur le sujet.
- Logiciel Restauration SoHappy : jeu en ligne. Ne pas hésiter à jouer. Déjà 3 gagnants sur Océania
- RIE : augmentation du tarif de 8% depuis janvier versus une demande initiale de 17,7% avant les négociations de Bouygues Télécom.

FIN DE LA SEANCE A 11h35

Prochain CSE le 29 février 2024

Date limite de réception des réclamations le 16 janvier 2024

La Secrétaire du CSE
Odile LUMINO



**La Présidente
du Comité Social et Economique**
Fanny GOERGLER



Annexe 1

Déclaration préalable CFTC

En ce premier CSE de 2024, la CFTC tient en premier lieu à vous souhaiter à tous une merveilleuse année 2024 ! Qu'elle soit remplie de bonheur pour vos proches et vous-même.

En cette nouvelle année, les membres de la CFTC souhaitent attirer votre attention sur une problématique cruciale touchant l'ensemble de nos salariés. L'inflation persistante menace le pouvoir d'achat, et malheureusement, les salaires de tous les collaborateurs ne suivent pas le même rythme, poussant nombre de nos collègues vers une situation de plus en plus compliquée.

La dernière annonce de la hausse du tarif de l'électricité aggrave cette situation déjà préoccupante.

Comme Benoît TORLOTTING l'a souligné lors du live de la DG mercredi 24 janvier : le contexte de l'inflation pèse sur nos clients. La CFTC par cette déclaration souhaite rappeler que le contexte de l'inflation pèse aussi sur les collaborateurs.

Nous comprenons les défis économiques auxquels notre entreprise Bouygues Telecom fait face, mais il est impératif de reconnaître que nos salariés contribuent de manière significative à notre réussite commune.

Une hausse des prix combinée à des salaires évoluant en décalage creuse davantage l'écart, compromettant le bien-être des collaborateurs.

C'est avec confiance en l'esprit de solidarité que nous exprimons notre désir que l'entreprise prenne cette année encore des mesures significatives pour éviter cet effet (RDR, Intéressement, NAO 2024).

En ces temps difficiles, nous appelons à des gestes forts qui démontrent un véritable engagement envers le bien-être de tous les salariés, qu'ils soient non-cadres ou cadres.

Vous pouvez compter sur la CFTC qui restera vigilante sur ces points.

Ensemble, construisons un avenir où la prospérité est partagée équitablement.