

Comité central d'entreprise

Séance extraordinaire du 24 janvier 2005

Ordre du jour de la réunion

Comité central d'entreprise.....	1
Séance extraordinaire.....	1
du 24 janvier 2005.....	1
Ordre du jour de la réunion.....	1
Olivier BARBEROT	7
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	7
Olivier BARBEROT.....	7
Frédéric NEGRERIE.....	7
Jean- Louis NODIN – CFTC.....	7
Thierry CHATTE – CFTC.....	7
Frédéric NEGRERIE	7
Thierry TOULISSE – FO.....	7
Frédéric NEGRERIE.....	7
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	7
Christian PIGEON - SUD.....	7
Olivier BARBEROT.....	8
Anne GADEYNE.....	8
Un périmètre limité de l'activité facturation concerné par ce projet.....	8
Les enjeux économiques majeurs de cette évolution.....	8
- Renforcement de la capacité de réponse aux demandes complexes.....	8
- Accompagnement des clients pour les offres convergées.....	9
- Alignement sur les productivités des équipes accueillantes.....	9
Jean-Paul PRIEUR.....	9
Jean-Claude MIERLOT – CGT.....	9

René OLLIER – SUD.....	10
Claudine KIEFFER – CFDT.....	10
Claude MICHEL - CGT.....	11
Olivier BARBEROT.....	11
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	12
Olivier BARBEROT.....	12
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	12
Olivier BARBEROT.....	12
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	12
Olivier BARBEROT.....	12
Jean-Paul PRIEUR.....	12
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	12
Jean-Claude LORIOT.....	13
Jacques FAURITTE - CFDT.....	13
Michelle AUTRET-BRISSON – SUD.....	14
Olivier BARBEROT.....	14
 Michelle AUTRET-BRISSON – SUD.....	 14
 Olivier BARBEROT.....	 14
 Michelle AUTRET-BRISSON – SUD.....	 14
 Jean-Louis NODIN – CFTC.....	 15
 Olivier BARBEROT.....	 15
 Jean-Louis NODIN – CFTC.....	 15
 Olivier BARBEROT.....	 15
 Jean-Pierre PRIEUR.....	 15
 Anne GADEYNE.....	 15
 Jean-Paul PRIEUR.....	 16
 Thierry CHATTE - CFTC.....	 16
 Anne GADEYNE.....	 17
 Thierry CHATTE – CFTC.....	 17
 Anne GADEYNE.....	 17
 Claudine KIEFFER - CFDT.....	 17
 Olivier BARBEROT.....	 18
 Michelle AUTRET-BRISSON – SUD.....	 18
 Jean-Pierre CREUX – CFDT.....	 18
 Olivier BARBEROT.....	 18

Christian PIGEON – SUD.....	18
Olivier BARBEROT.....	18
René OLLIER – SUD.....	19
Olivier BARBEROT.....	19
René OLLIER – SUD.....	19
Olivier BARBEROT.....	19
René OLLIER – SUD.....	19
Olivier BARBEROT.....	19
Thierry FRANCHI.....	19
Olivier BARBEROT.....	20
Thierry FRANCHI – CGT.....	20
Olivier BARBEROT.....	20
Jean-Claude MIERLOT – CGT.....	20
Anne GADEYNE.....	20
Jean-Claude MIERLOT – CGT.....	20
Olivier BARBEROT.....	20
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	21
Jean-Claude LORIOT.....	21
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	21
Jean-Claude LORIOT.....	21
Olivier BARBEROT.....	21
Thierry TOULISSE – FO.....	21
Olivier BARBEROT.....	21
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	22
Olivier BARBEROT.....	22
Michelle AUTRET-BRISSON – SUD.....	22
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	22

Olivier BARBEROT.....	22
Michelle AUTRET-BRISSON - SUD.....	22
Olivier BARBEROT.....	22
René OLLIER – SUD.....	22
Michel JANNIN - CGT.....	22
Olivier BARBEROT.....	22
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	23
Olivier BARBEROT.....	23
Thierry TOULISSE – FO.....	23
Jean-Pierre PRIEUR.....	23
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	23
Jean-Michel JANNIN – CGT.....	23
Jean-Pierre PRIEUR.....	23
Claudine KIEFFER – CFDT.....	24
Thierry TOULISSE – FO.....	24
Claudine KIEFFER - CFDT.....	24
Olivier BARBEROT.....	24
Christian VEILLON – CFDT.....	24
Jean-Paul GRISTI – CGT.....	24
Olivier BARBEROT.....	24
Olivier BARBEROT.....	24
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	25
Olivier BARBEROT.....	25
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	25
Olivier BARBEROT.....	25
Christian PIGEON – SUD.....	25
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	25

Christian PIGEON – SUD.....	25
Olivier BARBEROT.....	25
Jean-Paul GRISTI – CGT.....	25
Sébastien CROZIER – CFE-CGC	25
Olivier BARBEROT.....	26
Jean-Claude LORIOT.....	26
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	26
Jean-Claude LORIOT.....	26
Jean-Paul GRISTI -CGT.....	26
Jean-Claude LORIOT.....	26
Patrice TROUDART – CFE-CGC.....	27
Frédéric NEGRERIE.....	27
Jean-Claude LORIOT.....	27
Concernant le rapport sur l'emploi, Nicole Darriet vous a renvoyé les réponses aux questions que vous aviez posées. Je souhaiterais savoir si vous avez de nouvelles questions, des points que vous souhaiteriez que nous abordions maintenant.....	27
Jacques FAURITTE – CFDT.....	27
C'est une déclaration commune de la Commission Economique et de la Commission Formation&Emploi :	27
Jean-Paul GRISTI - CGT.....	32
René OLLIER – SUD.....	32
Catherine FREHEL – CFDT.....	32
Thierry TOULISSE – FO.....	32
Patrick TROUDART – CFE-CGC.....	32
VII. Point sur le règlement intérieur.....	34
V.Bilan de l'usage de la langue française au sein de l'entreprise.....	37
Pascal CATHALIFAUD.....	37

Etaient présents

Pour la Direction

Olivier BARBEROT
Jean-Claude LORIOT
Frédéric NEGRERIE

Anne GADEYNE
Jean-Paul PRIEUR
Nicole DARRIET
Pascal CATHALIFAUD

Pour les représentants du personnel

Titulaires

Lara ALOUAN - *SUD*
Michelle AUTRET BRISSON - *SUD*
Jean BORTOLIN - *SUD*
Serge CAMBOU - *FO*
Thierry CHATTE - *CFTC*
Rémy CLAUDET - *SUD*
Jean-Pierre CREUX - *CFDT*
Sébastien CROZIER - *CGC*

Laurence DUPONT - *FO*
Jacques FAURITTE - *CFDT*
Catherine FREHEL - *CFDT*
Jean-Paul GRISTI - *CGT*
Arlette GROS - *CGT*
Michel JANNIN - *CGT*
Benoit LAPOTRE - *CFDT*
Claude MICHEL - *CGT*
Jean-Michel MIERLOT - *CGT*
Jean-Marc PALAU - *CGT*
Pascal RICHEZ - *CGT*
Dominique SCHEIDECKER - *CGT*
Denis VARRIERAS - *SUD*
Jacky VICTORICE - *FO*
Evelyne VIEUX-COMBE - *SUD*

Représentants syndicaux

Pascal COURTIN - *FO*
Claudine KIEFFER - *CFDT*
Jean-Louis NODIN - *CFTC*
Thierry FRANCHI - *CGT*
Christian PIGEON - *SUD*
Patrick TROUDARD - *CFE-CGC*

Suppléants

Didier AUBINAIS - *CGT*
Jean-Louis BELIN - *CFDT*
Véronique BENAIZE - *CGT*
Thierry CORRE - *CFDT*
Roger DOUHERET - *SUD*
Maxime GRANVILLE - *CGT*
Olivier HEISCH - *SUD*
Bernard JAMET - *CGT*
Valéry LASPRESES - *CGT*
Joël LECONTE - *SUD*
Richard MORDICE - *SUD*
Marie-Christine NICOL - *CFDT*
Jean-Michel NIVELET - *SUD*
René OLLIER - *SUD*
Jean-Claude OXYBEL - *FO*
Philippe REY - *CGT*
Keltoum SGHIER - *CGT*
Thierry TOULISSE - *FO*
Dominique TRIOULAIRE - *CGT*
Laurent RICHE - *CFDT*
Jean-Yvon SOULET - *SUD*
Christian VEILLON - *CFDT*
Cédric BOUCHER - *CFTC*

La réunion débute vers 10 heures.

Olivier BARBEROT

Bonjour à toutes et à tous. Je vous présente mes vœux.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Pour la réunion du mois de mars, nous vous proposons de maintenir la date initialement proposée, après discussion avec la CFTC qui souhaitait la reporter. A ce propos, dans le cadre des règles non écrites que nous pourrions avoir, nous pensons que ce genre de modification ne devrait être demandée qu'en cas de congrès.

Olivier BARBEROT

Je ne connais pas ce dossier, mais vous allez trouver un accord. Cela dit, je pense qu'il faut que nous restions souples car nous sommes contraints, afin d'avancer, de multiplier les séances.

Frédéric NEGRERIE

La date qui avait été initialement prévue était les 14 et 15 mars. Si la délégation CFTC peut s'accommoder de cette date, on y retourne.

Jean- Louis NODIN – CFTC

Ce n'est pas tellement que l'on peut, mais présenté comme cela avec trois délégations majoritaires, on n'a pas vraiment le choix.

Thierry CHATTE – CFTC

Il s'agit bien du congrès de notre Section Nationale France Télécom SA.

Frédéric NEGRERIE

Il manque de toute évidence quelques instants de réglage fin, nous prendrons une position avant la fin de cette réunion.

Thierry TOULISSE – FO

Je voudrais prendre rang pour un éventuel changement de date, avec quelques mois d'avance, pour le mois de septembre. Le congrès national de la fédération FO des télécommunications a lieu la même semaine que le CCE, nous souhaiterions donc qu'il soit décalé.

Frédéric NEGRERIE

Je vous propose d'en prendre note et de vous faire des propositions bien en amont.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Concernant le règlement intérieur révisé, je viens de l'envoyer aux élus et aux RS. Comme nous ne l'avons communiqué que ce matin, je voulais proposer aux délégations de ne le traiter qu'en fin de journée et si c'était impossible, à la séance du mois de février. Nous essayerons de prendre une décision collégiale sur ce point dans la journée.

Christian PIGEON - SUD

Nous nous félicitons de la présence de Monsieur Olivier BARBEROT, car il nous manque parfois des interlocuteurs capables de répondre aux questions que se posent les élus.

Par ailleurs, je voudrais signaler à l'occasion de l'inscription à l'ordre du jour du point concernant Intelmatic, que nous aurions souhaité le même empressement pour l'information concernant la création d'une filiale Corsica Haut débit, créée depuis le mois de septembre. Nous sommes très attachés au respect de cette instance et souhaitons que tous les sujets qui doivent lui être présentés le soient en temps et en heure.

Olivier BARBEROT

Rien de spécial ne justifie ma présence. Je vous l'ai déjà dit : je continuerai à venir régulièrement. Quant à Corsica Haut débit, il faudra effectivement faire une information à ce sujet. Dont acte.

I. Engagement d'un processus d'information-consultation du CCE de France Télécom SA sur un projet d'évolution des services de facturation des Agences Entreprises à la demande unilatérale des élus, contre l'avis de la direction (article L 434-3, alinéa 2 du Code du Travail)

Anne GADEYNE

Bonjour à tous. Je suis Anne Gadeyne, DCE, je suis en charge en particulier de la facturation. Je vous propose de vous présenter dans un premier temps l'activité facturation en AE.

La facturation est structurée autour de deux activités majeures.

- les RFC (responsables facturation clients), répartis en agences, qui sont les garants du lien entre les clients et les vendeurs.
- les SCF (services clients facturation) qui sont sous la responsabilité des directeurs d'agences entreprises, et dont le rôle est de prendre en charge toutes les demandes facturation clients.

L'activité de facturation est partagée avec une entité appelée UEFE (unité entreprise de facturation entreprise) qui dépend de VSF et dont le rôle est l'édition de toutes les factures du marché entreprise et la gestion des comptes clients, dont le lettrage.

Un périmètre limité de l'activité facturation concerné par ce projet

- Le SCF de Grenoble cède l'activité de facturation
- Les SCF de Dijon reprend l'activité de Grenoble
- Le SCF de Nice cède l'activité de facturation
- Le SCF de Toulouse reprend l'activité de Nice
- L'UEFE concentre le lettrage à Lyon

L'activité des autres SCF est inchangée et l'activité des RFC est inchangée et demeure dans chacune des agences auprès des clients et des vendeurs.

Les enjeux économiques majeurs de cette évolution

Enjeux clients :

- Maximiser l'accueil client
- Renforcement de la capacité de réponse aux demandes complexes
- Satisfaction client : gain attendu sur l'IMSC de 3 points

Enjeux de compétences :

- Accompagnement des clients pour les offres convergées
- Pôles de compétences au sein de SCF

Enjeux de productivité :

- Taille des équipes optimisées
- Alignement sur les productivités des équipes accueillantes

La localisation des activités à Dijon et Toulouse permet de saisir les opportunités des bassins d'emplois et les proximités des métiers.

Jean-Paul PRIEUR

La mise en œuvre de ce projet relève des CE des directions régionales. En effet, nous ne pensions pas, en toute bonne foi, que ce sujet, vu son peu d'ampleur, relevait de votre instance.

Accompagnement des directions régionales sur :

- Les proposés sur chaque site qui évoluent : Grenoble et Nice
- Des plans de formation individualisés en fonction des postes proposés à Grenoble et Nice pour les déploiements
- Un plan de formation spécifique pour les salariés qui rejoindraient Dijon et Toulouse
- Des CE locaux qui pour certains ont déjà commencé à travailler et devant lesquels le processus d'information-consultation est en cours

Jean-Claude MIERLOT – CGT

« Une fois de plus un projet qui ne vise qu'à supprimer des emplois pour gagner en productivité. En ce jour du 17^{ème} CCE en 11 mois, aucun des sujets abordés dans cette instance ne s'est conclu par un solde d'emploi positif.

La demande de passage au CCE d'aujourd'hui de ce sujet émane du Comité d'établissement de la DR de Lyon. Les élus CGT font leur cette demande.

Les arguments : il s'agit d'un projet national concernant 4 CE, ceux de DR Bourgogne, DR Alpes, VSF et DR Lyon, voire Division finances puisque bon nombre de sollicitations sont faites à son personnel pour rejoindre les services touchés par ce projet. Son impact est national car il touche une partie importante des activités de toutes les AE et se place dans la continuité de la construction de l'opérateur intégré que se soit dans NEXT ou ERC, dans le cadre de la facturation.

Une offre sur mesure de facturation doit être aujourd'hui pour France Télécom un gage de sérieux, de transparence (la condamnation d'Orange France pour entente illicite nous renforce dans cette nécessité que FT offre une meilleure vision de sa facturation pour les clients). Dit de façon triviale, il y a nécessité de redorer notre blason.

La facturation doit permettre au client une lisibilité telle qu'il reconnaisse à travers celle-ci la volonté de France Télécom d'être un opérateur intégré, moderne et honnête.

Les élus CGT demandent donc que l'ensemble des sites ciblés par ce projet et les emplois correspondant soient maintenus et qu'au regard des arguments cités ci-dessus, ces sites soient renforcés en emplois et expertise l'ensemble du domaine facturation.

Rien dans les documents fournis aujourd'hui ne démontre la pertinence de cette restructuration, tant du point de vue économique que d'un point de vue efficacité.

Des compétences sont perdues sur certains sites, et il faut les reconstruire ailleurs.

Ils demandent donc que ce sujet, sur la facturation soit abordé dans toute sa dimension lors d'un prochain CCE.

Vous nous aviez dit, lors d'un précédent CCE compter sur la vigilance des élus pour éviter que de tels faits se produisent, ceci était déjà un demi aveu sur votre volonté de tenter de le faire. C'est inacceptable.

Afin de masquer la portée nationale de ce projet, France Télécom a procédé à une vaste opération à tiroirs. Ceci est grave car cela n'est pas la première fois que FT agit de la sorte pour éviter de passer les sujets en CCE.

Pour les élus CGT, nous vous le rappelons monsieur le président, nous souhaitons que chaque sujet qui touche plusieurs comité d'établissement ou qui dépasse le périmètre du champ d'intervention des directeurs régionaux ou de divisions soient abordés en CCE et que se soient les élus qui décident de l'opportunité d'aborder le sujet dans cette instance après une présentation « zéro ».

Olivier BARBEROT

Bien, je propose que chacun intervienne et que je fasse les réponses après.

René OLLIER – SUD

Cela va aller dans le même sens. Il y a eu des discussions pour savoir comment faire quand une consultation concernait plusieurs CE. A l'époque, l'entreprise avait répondu que tout projet national qui touchait plus de 5 CE allait être présenté au CCE. Or, elle fait maintenant le contraire.

Comme cette présentation a été demandée de manière unilatérale, les informations sont partielles, réchauffées.

Le CE de VSF état-major doit s'occuper de son périmètre.

Les camarades de VSF état major ont rendu un avis le 29 septembre, mais on leur a présenté un sujet qui ne concernait que VSF état-major, sans leur indiquer que cela faisait partie d'un plan plus général. S'ils l'avaient su, ils n'auraient pas rendu d'avis et auraient demandé que cela passe au CCE. C'est ainsi que France Télécom SA a essayé d'éviter la présentation au CCE.

Par ailleurs, les chiffres ne sont pas cohérents d'une page à l'autre du document qui nous ont été fournis.

L'objectif est d'optimiser, il y a donc 19 suppressions d'emplois, mais ramenées à l'activité qui est de 112 emplois, cela représente -18% des effectifs, soit 1/5^{ème} de ratio d'optimisation, ce qui est énorme ! Est-ce que cela veut dire que les AE pourraient faire l'objet d'autres optimisations ?

Ce dossier est emblématique de l'attitude de la direction qui fait tout pour contourner le passage en CCE de certains dossiers.

Claudine KIEFFER – CFDT

Encore une fois, on a coupé ce dossier de portée nationale en petits morceaux pour que cela passe inaperçu. Il fait partie d'une plus vaste opération comme d'habitude.

Je ne suis pas certaine que ce projet fasse faire des économies à l'entreprise, car quand on fait le calcul des mobilités géographiques, des coûts de formation, de tout ce qui vient en parallèle au projet, le gain n'apparaît pas évident.

On pourrait donc penser que c'est dans l'intérêt de la relation clients. Je vous cite cet extrait qui est un chef d'oeuvre : « La gestion de l'activité en 6 équipes ne permet pas d'optimiser les performances de cette activité. Favoriser le regroupement de ces équipes en 4 pôles géographiques garantirait cette optimisation. » Qu'est-ce que ça veut dire ?

Je suis persuadée qu'il n'y a pas d'intention de nuire. Mais les réorganisations actuelles n'ont ni queue, ni tête.

Vous laissez d'un côté des compétences certaines effectives, pour en créer d'autres incertaines et nettement moins effectives, sans tenir compte des métiers, ni des niveaux de salariés. A chaque fois, il y a de la casse. Certains des projets autrefois plébiscités ont été abandonnés pour revenir à l'ancienne méthode. Cela devient extrêmement difficile à suivre et décourageant et l'on ne voit pas bien comment l'on va parvenir à s'en sortir.

Claude MICHEL - CGT

Une chose me choque : vous affirmez dans votre exposé que les personnels de Nice et de Grenoble sont incompetents. Il est assez malsain d'avoir un tel langage envers les salariés de France Télécom. La mise en concurrence entre plateformes est aussi assez malsaine, certaines ayant une clientèle plus difficile. La clientèle de la région PACA n'a pas le même état d'esprit que celle du Nord.

D'autre part, les cadres sur les sites de Nice cachent la restructuration facturation aux salariés, alors même que ce sujet est programmé au CCE et au CE de la DR Marseille.

Par ailleurs, il faudrait que vous précisiez les notions de bassins d'emplois et de sites.

Le service facturation a déjà été restructuré il y a moins de deux ans. Le site de Nice a repris les sites de Marseille et Rhône-Durance. Vous pouvez donc nous avouer que vous allez vers une seule plateforme après la mise en concurrence de celles qui restent pour l'instant.

Olivier BARBEROT

Je vais vous parler comme d'habitude très directement. Pour une fois, je suis d'accord avec Monsieur Ollier : ce dossier est emblématique, mais de nos dysfonctionnements. Tant que nous n'aurons pas trouvé ensemble des modalités de fonctionnement qui font que lorsque des problèmes sont manifestement de dimension locale ou régionale, ils sont traités de façon locale et régionale, trop de dossiers remonteront au CCE et nous ralentirons les transformations qui sont nécessaires à France Télécom.

Je voudrais quand même attirer votre attention sur les récentes annonces qui ont été faites par le groupe, sur le fait que tout confirme que nous allons dans la bonne direction, mais que nous y allons trop lentement. Si nous n'arrivons pas à accélérer, nous risquons d'avoir été les inventeurs d'une très belle stratégie, qui sera appliquée par nos concurrents.

En ce qui concerne les suppressions d'emplois, il est vrai que nous n'avons pas terminé d'aligner notre organisation. Nous avons fait le choix délibéré dans Next de ne pas parler de licenciements. Nous ne voulons pas en faire. Nous avons fait en sorte que chaque salarié trouve sa place, grâce aux programmes de formation. Chacun a sa compétence, il suffit qu'elle soit utilisée pour ce qu'elle est et éventuellement élevée par de la formation. En effet, nous ne pourrions pas remplacer tous les départs et nous avons la nécessité d'accélérer les projets. Cela est difficile et cela se fait dans l'inconfort. Cela suppose, à ce niveau du dialogue social dans l'entreprise, que nous travaillions sur la manière dont nous pouvons aller plus vite. Car sinon, je pense que nous perdrons. De ce point de vue-là, Monsieur Ollier a raison de dire que ce dossier est emblématique. Mon message est le suivant : si nous ne regardons pas la réalité en face et que nous ne trouvons pas les moyens d'aller plus vite sur ces projets, l'entreprise aura beaucoup de mal à se développer.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Vous n'avez pas répondu sur la qualité de l'information qui nous a été fournie. Le fait que nous inscrivions de manière unilatérale ce point à l'ordre du jour ne dispense pas la direction de nous fournir une information complète et honnête. Une information incomplète peut entraîner certains comportements de notre part.

Olivier BARBEROT

Monsieur Gristi, vous pouvez me dire ce que vous voulez, mais je vous prie de ne pas mettre mon honnêteté en cause. Si le dossier est incomplet, nous sommes là pour recueillir les questions que vous avez et nous y répondrons.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Ma question est très précise : est-ce que parce que les élus ont décidé unilatéralement d'inscrire ce point à l'ordre du jour, France Télécom a décidé de fournir une information succincte et partielle ?

Olivier BARBEROT

Je ne porte pas le même jugement que vous sur le dossier qui vous a été communiqué. Je comprends très bien qu'il ne réponde pas à l'ensemble des questions que vous vous posez. Il n'est peut-être pas matériellement parfait dans la forme, car c'est le résultat d'un travail qui a déjà commencé. Dans tous les cas, Monsieur le secrétaire, je ne vous permets pas de dire qu'au prétexte que vous avez inscrit unilatéralement ce point à l'ordre du jour, la direction aurait cette sorte de politique du pire qui n'a aucun sens.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Je maintiens ce que je viens de dire et je rejoins les différents élus qui sont intervenus dans ce sens. L'information que vous nous donnez aujourd'hui est partielle au vu des informations que nous avons, qui émanent des différents CE qui ont déjà été consultés.

Olivier BARBEROT

Nous allons retomber dans la problématique ERC, soit le CCE traite de la totalité de toutes les questions en rentrant dans le même niveau de détails sur toutes les régions, soit vous considérez que son rôle est de juger de l'orientation générale d'un projet et qu'ensuite les CE rentrent dans le détail, bassin d'emploi par bassin d'emploi. Je ne vois pas quel serait l'intérêt de la direction de vous fournir des documents dont elle saurait à l'avance qu'ils sont criticables. Nous sommes là pour écouter vos questions et y répondre.

Jean-Paul PRIEUR

Je vous rappelle que ce sujet a été inscrit à votre demande à l'ordre du jour et très récemment, nous avons fait de notre mieux dans les délais qui nous étaient impartis. Il est peut-être imparfait au regard de ce que vous attendiez, mais nous n'avons pas délibérément voulu spolier vos droits.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Nous avons déjà entendu ce genre de prétexte. J'ai écrit à la direction pour lui demander l'inscription de ce point à l'ordre du jour le 9 décembre. Ensuite, c'est un problème de fonctionnement interne à France Télécom.

Jean-Claude LORIOT

Vous avez effectivement dans un mail évoqué ce sujet-là et un autre d'ailleurs, mais pour moi, ce n'était pas une demande d'inscription officielle à l'ordre du jour.

Jacques FAURITTE - CFDT

En tant qu'élu du CE de la DR de Lyon, je vous transmets la position des élus du CE de la DR de Lyon :

« La position des élus du CE de la DR de Lyon est que le projet « Evolution de la facturation de l'Agence Entreprise Rhône Alpes » fait partie d'un projet national et doit à ce titre être examiné par le CCE. Les élus ne peuvent à leur niveau appréhender toutes les conséquences de ce projet qui se traduit pour eux par la perte de 33 emplois. La DR de Lyon n'a pas été en mesure de prouver la pertinence économique du projet et s'est refusée à participer à l'expertise économique décidée à l'unanimité par les élus du CE. Cependant, une expertise est en cours, à l'initiative du CHSCT de l'Agence, et la direction de l'Agence l'a acceptée.

D'autre part, le président du CE n'a pas procédé à la consultation du CE prévue le 17 novembre, suite au vote - à l'unanimité des élus - des trois résolutions suivantes :

- ✓ Le CE de la DR de Lyon demande l'avis de l'inspecteur du travail sur le dossier « évolution de l'activité facturation de l'AERAA » pour le motif suivant : il s'agit d'un projet national concernant 4 CE, ceux de DR Bourgogne, DR Alpes VSF et DR Lyon. Ce dossier aurait dû être présenté en CCE.
- ✓ Le CE de la DR de Lyon missionne le CHSCT de l'AERAA afin qu'il étudie l'impact sur la santé des personnes qui seraient amenées à changer de métier dans le cadre du dossier « évolution de l'activité facturation de l'AERAA » et qu'il lui restitue les éléments de l'étude.
- ✓ Le CE de la DR de Lyon demande l'expertise par le cabinet SECAFI ALPHA du dossier « évolution de l'activité facturation de l'AERAA ».

Le personnel est fortement attaché à la poursuite de l'activité et s'est mis en grève le 17 novembre à 100 % des agents.

Les élus du CE de La DR Lyon souhaitent que le CCE soit consulté sur le projet national de restructuration de la facturation des Agences Entreprise et que, pour ce faire, il déclenche une expertise sur la pertinence économique globale du projet. L'avis des élus du CCE devra prendre en compte les expertises menées au niveau local à l'initiative des CE concernés, avec la participation effective des directions de branche et des directions régionales. »

En tant qu'élu du CCE, effectivement on peut être d'accord pour aller vite sur certains dossiers, mais faire vite n'empêche pas de faire bien.

Comment peut-on faire pour augmenter de trois points la qualité de satisfaction des clients sur l'IMS facturation en même temps que l'on diminue le personnel et que l'on fait le transfert de compétences existantes sur des compétences à venir sur d'autres sites ?

En ce qui concerne l'écoute clients, nous ne possédons pas d'éléments factuels permettant de nous donner une idée de la façon dont on va s'y prendre. Cela demande des actions plus précises que ce qui nous a été présenté. Les salariés sont en attente d'information. Les cadres doivent aussi expliquer l'évolution de l'organisation.

Nous sommes d'accord à la CFDT sur le fait que l'entreprise doit s'adapter, néanmoins sur un dossier comme celui-là, les règles de conduite du changement sont à respecter.

Olivier BARBEROT

Je suis d'accord avec vous, je pense que Madame Gadeyne et Monsieur Prieur vous donneront des éléments de réponse.

Michelle AUTRET-BRISSON – SUD

Si j'ai bien compris Olivier BARBEROT, ce dossier est de dimension régionale et ne relève pas du CCE. Si des dossiers comme celui d'Orange ou d'Equant France ne relèvent pas du CCE, je m'interroge. Le secrétaire du CCE a demandé que l'avenir de la filiale Orange France soit inscrit à l'ordre du jour du CCE, il a essuyé un refus de la direction, alors que ce projet concerne deux CE et qu'à l'évidence, au moins en termes de géographie, c'est un sujet de dimension nationale.

Quant au transfert de l'activité d'Equant France vers France Télécom SA, il est actuellement en cours, avec au moins deux CE concernés.

En matière de réorganisations, qu'est-ce qui relève alors du CCE ?

Olivier BARBEROT tente à l'évidence de démontrer que le Code du Travail empêche France Télécom d'évoluer pour faire face aux évolutions du marché. C'est ni plus ni moins le discours du MEDEF, et France Télécom est une sorte de laboratoire du MEDEF, où l'on vide de son contenu le Code du Travail et le rôle des instances représentatives du personnel.

Cela se termine évidemment sur un chantage à l'avenir de l'entreprise, faisant porter aux syndicats la responsabilité de la catastrophe annoncée. Ce genre de raisonnement n'est pas acceptable.

Olivier BARBEROT

Madame Brisson, il faudrait garder un peu de modération, je sais que les slogans percutent, mais France Télécom, « labo du MEDEF », cela ne me paraît pas sérieux. Les choses me paraissent plus compliquées : France Télécom n'est pas une entreprise comme les autres.

Tant que nous n'aurons pas établi ensemble la façon de faire fonctionner ce CCE, nous démontrerons toujours, vous, qu'il faut que cela remonte devant le CCE et nous, que cela peut rester local. Car nous ne sommes pas dans un domaine où les choses sont bien tranchées. Vous connaissez bien les ambiguïtés et les interprétations diverses que l'on peut faire du Code du Travail. En ce qui concerne Orange, vous vous servez de votre interprétation qui est « Ils sont en train de rapatrier Orange par appartements. » pour dire que la saisine du CCE est justifiée. Les CE de ROSI et d'Orange ont fait un bon travail, qui n'a pas été à ma connaissance porteur de conflit majeur.

Michelle AUTRET-BRISSON – SUD

On constate un certain nombre de faits qui sont que certaines activités sont transférées depuis un certain temps d'Orange France vers FTSA, que le processus s'accélère. Il est légitime que les salariés s'interrogent. Ce que l'on souhaite simplement, c'est que le sujet soit traité afin d'obtenir votre position.

Olivier BARBEROT

Madame, je m'engage à traiter ce sujet dans la séance du mois de février. Nous vous ferons un point et vous verrez que les choses sont beaucoup plus pragmatiques que vous ne l'imaginez.

Michelle AUTRET-BRISSON – SUD

C'est exactement ce que nous avons demandé. Nous n'avons pas compris que l'on nous le refuse.

Olivier BARBEROT

Je vous l'accepte.

Jean-Louis NODIN – CFTC

Nous assistons là à une mathématique surprenante. C'est un projet qui ressemble au train de dominos, on pousse le premier et tous les autres tombent. Moins 33 emplois à Grenoble (AE), plus 4 emplois en bout de chaîne à la gestion de comptabilité à Clermont-Ferrand. On voit bien à travers cela, l'UEFE a besoin de personnel qui viennent du l'UCFE... Cela a donc bien une dimension multi-CE, avec un commencement de mise en œuvre... Nous ne voulons pas de vente par appartements, or cela y ressemble si l'on évite le CCE.

Olivier BARBEROT

Je ne vois pas l'image.

Jean-Louis NODIN – CFTC

Vous vendez aux instances représentatives du personnel des projets morceaux par morceaux. Ensuite, on nous a parlé de la relation clients et nous sommes d'accord, il faut la développer, fidéliser, personnaliser.

On nous a parlé de l'IMSC : l'essentiel étant la facturation unique. Mais l'IMSC n'est pas la réponse.

Pour conclure, il existe trois leviers de motivation du personnel dans son milieu professionnel : le lien affectif, la reconnaissance, le plaisir. Pour avoir rencontré les salariés de Grenoble le lendemain de l'annonce, je n'ai plus vu trace de ces motivations.

A cette dictature du court-termisme, vous ne proposez pas dans le dossier de solution alternative. Pourtant, il en existe : Ecouter le client, oui. Mais écoutez le personnel qui écoute le client.

Olivier BARBEROT

On va faire une étape réponse aux questions techniques.

Jean-Pierre PRIEUR

Sur l'aspect cohérence des chiffres, il faut savoir que les photographies n'ont pas été faites au même moment. C'est pourquoi vous avez une différence de chiffres. Mais il y a plus de postes proposés que de personnes concernées par les redéploiements.

S'agissant de la compétence, en réponse à Monsieur Michel, nous n'avons jamais dit que nos salariés des services de facturation étaient des salariés incompetents. Nous avons simplement noté un problème lié à l'évolution de l'activité, à l'apparition des produits de convergence qui sont des produits complexes. Les attentes clients et les processus ont évolué.

Il nous a donc semblé pertinent de développer à certains endroits des pôles d'expertise sur des choses plus complexes que celles que nous avons l'habitude de traiter.

Anne GADEYNE

Cela permet une montée en compétences de une à trois personnes sur les nouvelles offres. Il n'est pas possible d'avoir le même niveau de compétences dans les petites équipes. Mais en aucun cas, j'y insiste, nous n'avons dit que les personnes présentes étaient incompetentes.

Nous avons des éléments d'attente pour améliorer l'IMSC, notamment la facture unique, entre les offres Oléane et la facture de FE. Cela a été un travail d'évolution du système SCE pendant toute l'année 2005.

Concernant la présentation de la facture, autre item majeur d'IMSC, il fait aussi l'objet d'évolution de FE, avec à terme fin d'année sans doute, une possibilité pour le client de

choisir le format de facture qui lui convient, entre le plus simple et un niveau de détail très important.

Le troisième item de la satisfaction client IMSC est bien la relation et la qualité de l'information et de la facturation elle-même, en particulier l'absence d'erreur.

Sur la partie que l'on peut optimiser, précédemment la facturation du marché entreprise était confiée à de petites équipes, polyvalentes sur plusieurs métiers, en particulier facturation et recouvrement. C'était il y a trois ans, à l'époque le taux d'excellence de l'IMSC atteignait seulement 26. Avec l'évolution de l'organisation, nous avons pu mettre en place des plans de montée en compétences sur l'ensemble des systèmes de facturation nécessaires. Les plans de formation sont systématiquement conçus en prenant en compte les compétences acquises des personnes.

L'ensemble de la transition et du transfert d'activité ne se fait pas au jour J, mais bien sûr il y a un biseau entre les anciennes équipes et les nouvelles équipes de telle sorte que les personnes qui démarrent sur les métiers de la facturation à SCF bénéficient a priori de la formation plus d'un tutorat fait par les anciens.

Jean-Paul PRIEUR

S'agissant de l'intérêt économique du dossier, je prendrai pour exemple le fait qu'aujourd'hui sur le marché entreprise, la concurrence est sauvage, nous devons être en mesure de répondre à nos clients de plus en plus rapidement et sur des offres de plus en plus complexes. La mutualisation des compétences sur des pôles plus importants répond à ces enjeux-là. Il ne faut pas l'oublier, c'est vital pour l'entreprise.

Thierry CHATTE - CFTC

Concernant la justification et les attendus clients, France Télécom répond à un problème de manque d'expertise par une concentration d'activité et des gains de productivité.

Est-ce que l'on doit considérer que l'IMSC sur les deux SCF qui ne seront pas impactés, Guyancourt et Orléans, est satisfaisant ?

Le choix de Nice et Grenoble est-il seulement motivé par un déficit à combler dans le métier de la relation client ?

Sur ce projet, l'entreprise fait à mon avis un pari hasardeux et court un risque important sur un marché pourtant présenté comme hautement stratégique.

J'ai fait le décompte : il restera en fait 47 personnes (sur 93) formées et dotées d'expérience, soit la moitié des ressources actuelles pour assurer le biseau alors que dans un même temps les parcs clients des plateaux SCF qui reprendront l'activité vont augmenter de 54%. La question que l'on peut se poser est donc : quel délai se donne France Télécom pour atteindre le niveau d'expertise et de traitement optimal prévu ? Le risque de voir la qualité client se dégrader n'est-il pas majeur sur les parcs clients concernés ?

Au-delà de la progression attendue d'IMSC qui ne repose pas seulement sur le domaine facturation, pouvez-vous nous présenter un rapport détaillé coûts-avantages de cette opération en y intégrant notamment les coûts de déploiement et de formation ?

Quid de l'impact RH sur l'activité UEFE ?

Quand on connaît les péripéties qui ont jalonné à chaque fois les mutualisations-concentrations d'activité, dans le domaine du back-office notamment, avec des besoins en effectifs constamment sous-évalués et des délais de montées en charge de plus d'un an, on peut quand même se poser des questions sur les conséquences de cette réorganisation sur la qualité attendue du client.

Pour conclure, les AE ont servi de laboratoire notamment pour l'élargissement géographique des parcs clients. Nous craignons que la concentration des services du marché Entreprise devienne demain une norme pour les AVSC.

Anne GADEYNE

Les transferts sont progressifs et un plan de formation est fait a priori avant la reprise de l'activité. Dans l'activité d'un SCF, il y a deux fonctions majeures : les chargés de facturation et les experts de facturation. Lorsque l'on est en changement d'activité, l'activité d'un chargé de facturation prend des travaux « plus simples » qui ne nécessitent pas le niveau de compétences des experts. Lorsque nous avons des modifications de périmètres, les nouveaux vont pouvoir dans un premier temps prendre des positions de chargés de facturation, moyennant formation préalable. C'est comme cela que nous assurerons le biseau.

Thierry CHATTE – CFTC

J'aimerais quand même que vous nous donniez une notion de délai, car je persiste à dire qu'il y aura une période de flottement. On a vu ce qui s'était passé dans les services AVCE, cela a été la catastrophe pendant plus d'un an. Vous avez également parlé de tutorat, les collègues de Dijon et de Toulouse vont non seulement voir leur activité croître, mais encore ils devront faire du tutorat...

Anne GADEYNE

Les AVCE ont été mises en équipes mutualisées ces deux dernières années. Le niveau de l'IMSC de la commande livraison, celui qui a impacté les AVCE à ce jour, le taux d'excellence sur la commande livraison est à 54,6%. Nous avons fait un bond de plus de 15 points en 2 ans et de plus de 10 points en 1 an.

S'agissant du délai, le plan de formation est reformaté en fonction de l'origine des personnes et des compétences déjà acquises. Entre le moment où la personne arrive et le moment où elle est chargée de facturation, il y a au moins un mois ou deux de montée en compétences. Il y a effectivement des tutorats, car sur certaines applications, des choses se démontrent avec la pratique. Ce sont en effet des domaines très techniques. Ensuite, des points spécifiques sont régulièrement donnés par des spécialistes d'application, à la carte, en formation d'une demi-journée à une journée. Cela de manière permanente.

L'UEFE a le même plan de montée en compétences que le personnel de Lyon, soit 4 semaines de formation plus du tutorat. Là aussi, il y a plusieurs niveaux de compétences souhaitées à l'intérieur du même métier, ce qui permet de rentrer sur le métier et en même temps d'avoir un enrichissement au fur et à mesure.

Claudine KIEFFER - CFDT

Tout à l'heure, vous avez parlé de vitesse, Monsieur Barberot. Une image m'est venue à l'esprit : 200 km/h dans une Ferrari, c'est agréable, mais 160 km/h dans une Twingo dont le moteur est fatigué si la route n'est pas bonne, c'est moins plaisant. En filant toujours cette métaphore, il ne me vient pas à l'idée de douter de l'honnêteté des pilotes. Sans intention de nuire, mais pas forcément sans conséquences. Il y a effectivement des moments où l'entreprise s'est tellement trompée que cela a fait beaucoup de mal, comme on l'a vu dans les années précédentes. Et on n'a pas envie que cela recommence. Que vous soyez honnêtes, il ne manquerait plus que vous ne le soyez pas ! Je comprends votre désir de justifier car vous êtes malgré tout attaqués dans vos démarches, mais nous voudrions être considérés comme des partenaires qui vous aident à éviter les écueils. Or, les projets qui se succèdent ne nous permettent pas d'être rassurés.

Les arguments que vous avancez pour justifier ces réorganisations ne nous paraissent pas recevables. Il y a vraiment une incompréhension entre nous.

Nous souhaiterions que vous puissiez nous donner un tableau synthétique, avant et après la réorganisation, avec une définition des postes par métier, par niveau, par fonctionnement.

Par ailleurs, je reviens sur quelque chose que nous avons déjà souvent demandé à la CFDT : nous voudrions une présentation du projet global de réorganisation de la fonction finances au sein de France Télécom présenté par Jean-Georges Bardon, chef de projet.

Olivier BARBEROT

Le tableau est simple à faire. Nous vous le transmettrons à tous rapidement. Sur la réorganisation Finances, je ne vois pas très bien de quoi il s'agit.

Michelle AUTRET-BRISSON – SUD

Un point d'information : il ne s'agit plus d'un projet puisque l'avis a été donné au CE de la direction Finances. Monsieur Bardon n'est plus chef de mission, il est directeur du CSP depuis le 1^{er} janvier.

Jean-Pierre CREUX – CFDT

Vous nous dites que les emplois sont de plus en plus difficiles à combler, nous manquons de compétences, ils sont insuffisamment adaptés à l'évolution des marchés. Les DRH des services régionaux se plaignent des difficultés à combler des emplois notamment sur le dossier ERC. Dans le même temps, j'entends des discours contradictoires, comme celui qui dit que le départ vers la fonction publique reste un enjeu majeur à France Télécom. Pour moi, les enjeux majeurs devraient être la satisfaction des clients et l'augmentation du chiffre d'affaires. Nous voudrions donc qu'il y ait une présentation plus pointue sur les moyens à mettre en œuvre dans le projet Act.

Olivier BARBEROT

Je ne dis pas qu'il n'y a pas de compétences. Il est très rare que quand on se donne les moyens en terme de formation, on n'arrive pas à faire évoluer des compétences données vers des compétences dont on a besoin. Il y a beaucoup de potentiel dans cette maison. Il faut simplement s'en donner les moyens. Le plan Next prévoit 25% d'augmentation du budget de formation en 1 an en France. Je vous rassure, l'augmentation du chiffre d'affaires reste la priorité aujourd'hui.

Le programme de mobilité des agents de France Télécom vers la fonction publique a toujours existé, il n'est pas lié à Next. Nous avons mis en place un dispositif qui a permis d'en multiplier le rythme par 5 depuis 3 ans. C'est un des choix possibles de développement pour les personnes de France Télécom.

Quant à Act, je pense que la meilleure instance pour en parler en France de manière détaillée, c'est le comité de groupe. Il y a maintenant 51 filières professionnalisantes qui permettent des évolutions professionnelles et des promotions. Je suis prêt à y venir pour faire un point détaillé sur l'état actuel de Act et recueillir toutes les idées.

Christian PIGEON – SUD

S'agissant de Act, nous aurions souhaité non seulement que vous vous exprimiez devant le comité de groupe, mais également devant ce CCE. Vous pourriez être amené à consulter le CCE sur un projet qui va secouer durement les équipes de France Télécom et finalement donne un peu le sens à toutes les réorganisations qui suivent.

Olivier BARBEROT

Monsieur Pigeon, je comprends bien votre demande, je vous réponds très clairement. Il n'est pas question que je consulte le CCE sur Act. Vous m'amènerez au tribunal pour le faire si vous voulez. En revanche, il est tout à fait normal que j'informe régulièrement les différentes instances.

René OLLIER – SUD

Vous rappelez que vous faites partie des personnes qui ont insisté pour que des IRP soient mises en place dans cette entreprise, puis vous expliquez que, de par la situation économique, les IRP sont un frein à l'accélération des processus que vous appelez de vos vœux. Vous avez dit qu'il faudrait que des règles du jeu se mettent en place dans ce CCE. Ma question est : qui est censé discuter de ces règles du jeu et deuxièmement, est-ce que les règles du jeu ont pour conséquence de se mettre hors-la-loi, car bien évidemment nous n'y souscrivons pas.

Olivier BARBEROT

Je ne vous ai pas dit que les IRP étaient un frein pour avancer. Simplement, je pense que l'on pourrait trouver, en restant dans le cadre de la loi, des modalités qui nous permettraient d'être plus efficaces. Vous avez le droit de penser le contraire, de dire que vous n'êtes pas d'accord et l'on en reste là.

René OLLIER – SUD

On en reste là, c'est l'application de la loi, et donc un sujet comme aujourd'hui est naturellement du CCE et aurait du venir plus tôt, c'est ce que vous pensez, n'est-ce pas ?

Olivier BARBEROT

Monsieur Ollier, ne me faites pas dire ce que je n'ai pas dit. Je vous répète très simplement que ma conviction est que nous devons trouver une manière de travailler qui permette que le CCE consacre l'essentiel de son temps sur les sujets essentiels, stratégiques, globaux de l'entreprise et que les CE dans les différentes divisions et directions régionales soient plus spécialisés sur les problèmes locaux qui intègrent des dimensions difficiles à appréhender à l'échelon national.

Mais si vous pensez que vous détenez la vérité sur cette interprétation que vous faites de la loi, je ne peux pas vous forcer à la discuter.

René OLLIER – SUD

Si vous pensez que les sujets stratégiques doivent être présentés au CCE, vous êtes donc favorable à une consultation sur Act.

Olivier BARBEROT

Non, je ne suis pas favorable à une consultation sur Act pour la bonne raison que la plupart des dispositifs qui sont prévus dans Act sont déjà embarqués dans la négociation de l'accord GPEC, comme le verset sur la mobilité par exemple. Je suis partisan d'être efficace. Vous voulez multiplier les instances dans lesquelles on discute, je peux le comprendre, mais je ne vous suis pas.

Thierry FRANCHI

Nous sommes très étonnés que vous ne vouliez pas faire de ACT un débat en CCE, puisque ce sujet impacte fortement les salariés de France Télécom SA.

Je voulais répondre à votre déclaration préalable : ce n'est pas une question d'honnêteté. Si vous ne licenciez pas, c'est parce que le statut de la fonction publique vous en empêche. De plus, vous licenciez ailleurs chez Equant, chez les sous-traitants et dans les filiales du groupe, en Pologne par exemple.

Je suis par ailleurs étonné de votre réponse sur la question d'Orange. Outre que cela concerne plusieurs DR et plusieurs divisions et que l'on est en train de découper Orange par quartiers, il

se pose quand même des questions stratégiques pour l'entreprise en termes de réseau, qui dépasse l'aspect simplement Orange ou RO SI et dont le CCE doit discuter.

Enfin, vous n'êtes pas adhérent au MEDEF, mais vous êtes adhérent à l'UNETEL RST que le MEDEF consulte de plus en plus sur les dossiers en cours.

Olivier BARBEROT

Je n'ai jamais mis les pieds au MEDEF et je ne connais personne au MEDEF.

Vous avez raison de dire que la loi du 31 décembre 2003 pérennise le statut des fonctionnaires et vous savez aussi que la tradition à France Télécom veut que les mutations se fassent de manière plus conciliante que ce que permet le droit administratif.

La vision réseau de France Télécom est connue depuis la sortie du plan Next. On sait que dans chaque pays, France Télécom veut développer un réseau unique. C'est l'objectif. Reste à déterminer le rythme et les différents points d'étapes. C'est ce que l'on a amorcé avec Orange notamment. Cela fait partie du chantier IT Network du projet Next. Nous vous tiendrons donc au courant régulièrement de ce volet de la stratégie Next.

Thierry FRANCHI – CGT

Je ne suis pas entièrement d'accord avec ce que vous avez dit sur le réseau, donc on a besoin d'en débattre.

Olivier BARBEROT

La philosophie est « Un pays. un réseau ».

Jean-Claude MIERLOT – CGT

Vous voyez comme votre présence plus régulière nous permettrait d'approfondir les sujets. Nous avons besoin d'un débat sur le fond de la politique menée par France Télécom.

Je voudrais savoir combien d'experts de facturation et de chargés de facturation vont disparaître.

J'aurais également voulu savoir quel est le taux d'attente, le temps de réponse par rapport à une sollicitation faite par un RFC dans une agence entreprise. Le délai sera de deux mois.

Je crains que ne soit pas bien prise en compte, dans ce projet de restructuration, l'exigence grandissante des clients en matière de produits nouveaux.

Anne GADEYNE

Je mettrai les chiffres dans le tableau demandé sur les postes à définition.

S'agissant des délais, une demande simple, c'est J+0,5, une demande complexe, qui ne nécessite pas un reparamétrage, c'est J+5. Dans certains cas, la demande du client nécessite une reprise du dossier pour reformater sa facture. Dans ce cas, cela demande plusieurs semaines de réglage. Nous proposons en effet de nombreuses solutions de facturation.

Jean-Claude MIERLOT – CGT

C'est pour cette raison que la perte de compétences m'inquiète.

Par ailleurs, j'avais proposé, dans la perspective d'un meilleur fonctionnement du CCE, que les sujets soient présentés lors d'une réunion 0 à l'issue de laquelle les élus décideraient si les sujets méritent d'être présentés en CCE ou pas.

Olivier BARBEROT

Ecoutez, tel que c'est formulé, c'est une ouverture que vous faites.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Nous avons eu un groupe de travail là-dessus, qui avait abouti à un certain nombre de décisions, parmi lesquelles celle-ci figurait en bonne place.

Jean-Claude LORIOT

Effectivement, nous avons déjà mis en œuvre un certain nombre de décisions que l'on avait prises ensemble. A mon sens, on a achoppé quand même sur l'essentiel.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Nous avons en effet rejeté votre proposition initiale, mais nous étions arrivés à un consensus autour de cette réunion 0.

Jean-Claude LORIOT

Nous ne l'avons pas finalisé ensemble, mais je suis prêt à le refaire.

Olivier BARBEROT

Je sens l'esquisse de l'ébauche de quelque chose qui pourrait se passer...

Thierry TOULISSE – FO

Il me semblait en effet que nous avions convenu de quelque chose. Nous pourrions donc revenir les uns et les autres à cette bonne intention-là.

Sur votre déclaration préalable, en effet le statut de fonctionnaires les protège, mais il protège également les salariés de droit privé dans le souci d'un traitement équitable des uns et des autres.

Quelques très rares organisations syndicales il y a quelques années ont signé dans une analyse prospective un accord intersyndical, salué maintenant par tous, qui arrive à son terme à la fin de cette année. Nous attendons une attitude tout aussi constructive de l'entreprise pour la suite.

Sur le fait que France Télécom ne va pas assez vite dans ses restructurations, franchement on ne peut être que scandalisé par cette affirmation. Spécialement lorsque systématiquement dans cette instance, on semble mettre en cause la productivité du personnel. S'il faut rechercher des responsabilités sur les résultats de l'entreprise, il faut selon nous regarder du côté des sphères de direction, de l'entreprise, du gouvernement,...

Nous craignons que l'avertissement sur les résultats 2005 donné par Michel Combes ne cache d'autres annonces funestes pour le personnel. Nous attendons que des détails nous soient donnés rapidement sur ce sujet et je vous rappelle que le CCE a voté une résolution dans ce sens.

Olivier BARBEROT

Etant moi-même juge et partie, je ne peux pas répondre à la question sur la responsabilité de la direction. Mais quand il y a des problèmes dans une entreprise, cela n'est jamais simple. Que vous le vouliez ou non, quand vous comparez la productivité de France Télécom avec celle de ses grands concurrents elle est inférieure. Ce n'est pas la peine de culpabiliser les employés, mais regardez objectivement les chiffres. Il s'agit de savoir maintenant comment l'on résout cette situation.

Le CFC s'interrompt en effet fin 2006 et le président de l'entreprise a déjà eu l'occasion de dire qu'il ne sera pas reconduit. Vous avez « convoqué » le directeur financier de l'entreprise, je n'ai pas trouvé cela très courtois...

Jean-Paul GRISTI - CGT

Nous avons sollicité la permission de la direction pour auditionner Monsieur Combes...

Olivier BARBEROT

Le 14 février, nous annonçons nos résultats et très probablement un certain nombre de dispositions qui permettront d'accélérer le plan Next et sa mise en route. Je vous propose de voir avec Messieurs Gristi et Négrerie comment très peu de temps après le 14 février on se réunit pour évoquer à la fois les résultats et le budget. Et à cette occasion entendre quelqu'un de compétent à la direction financière, qui pourrait être Michel Combes, qui commenterait les questions sur le cours de Bourse.

Michelle AUTRET-BRISSON – SUD

Avec des interlocuteurs compétents.

Jean-Paul GRISTI - CGT

J'entends votre proposition et elle peut nous satisfaire, mais nous avons souhaité que la commission économique puisse entendre Monsieur Combes. Nous voulons faire mieux fonctionner les commissions afin de dégager le CCE, et justement dans un premier temps, ne pas en faire un point de l'ordre du jour.

Olivier BARBEROT

C'est le deuxième rayon de soleil de la matinée ! Cela veut dire que vous avez le souci d'alléger l'ordre du jour du CCE.

Michelle AUTRET-BRISSON - SUD

Les deux choses peuvent parfaitement s'articuler : la commission économique dès le lendemain de la publication des résultats annuels la personne en charge des équilibres financiers et de la création de valeurs, ainsi que la directrice financière, afin qu'elle fasse un travail préparatoire. Pour qu'ensuite l'aspect stratégique soit évoqué en CCE, car nous sommes vraiment à un tournant important de l'histoire de France Télécom.

Olivier BARBEROT

Madame Brisson, je n'ai pas un mot à retirer à ce que vous avez dit.

René OLLIER – SUD

Il serait bon qu'avant la fin de la journée, nous ayons les dates des séances de CCE de février et mars.

Michel JANNIN - CGT

On nous avait dit que l'on nous apporterait aujourd'hui une réponse à notre résolution concernant l'audition de Michel Combes par la commission économique, et maintenant vous nous faites une autre proposition. Je pense qu'effectivement l'un n'empêche pas l'autre : on a besoin de défricher le terrain en amont du CCE pour traiter des résultats de France Télécom SA.

Olivier BARBEROT

Je suis d'accord sur le principe. Nous sommes des alliés objectifs sur ce sujet, car j'ai intérêt à ce que vous compreniez le plus rapidement possible et avec le moins de souci technique possible les comptes. On organise quelque chose avec Michel Combes ou quelqu'un d'un niveau équivalent, selon les contraintes d'emploi du temps...

Jean-Paul GRISTI - CGT

Dans la résolution, je vous le rappelle, Monsieur le président, nous souhaitons que la commission économique puisse rencontrer Monsieur Combes.

Olivier BARBEROT

Ce sera lui, en priorité, je suis d'accord. Mais nous visons l'efficacité. Il me semble utile et constructif que la commission économique puisse travailler en amont sur la présentation des comptes.

Thierry TOULISSE – FO

Sur le sujet du passage en CCE, je note que ce n'est pas ce type de dossier-là qui engorge le plus le CCE.

Tandis que le dossier de la facturation entreprise ne nous a pas paru d'une grande limpidité, tandis que par ailleurs sur le terrain, les salariés sont privés d'information, notamment à Nice. Il y a sans doute des pistes d'amélioration à creuser.

Vous évoquez des expertises qui sont en cours, à la DR de Lyon notamment, nous espérons qu'elles pourront nous éclairer sur la pertinence économique de ce changement d'organisation. Sur cet aspect, il me semble que nous sommes bien au cœur des prérogatives du CCE.

En ce qui concerne la confiance des personnes, les clients eux-mêmes ont parfois du mal à suivre les réorganisations et il serait souhaitable de veiller à cet aspect... Les salariés quant à eux y perdent leur latin.

Sur plusieurs dossiers, on nous parle de taille de maille qui serait la bonne, mais jamais jusqu'ici on ne nous a apporté la preuve chiffrée, concrète, de ces affirmations. Vous me permettez donc d'en douter.

Il faudra également qu'un jour nous nous entendions dans cette instance sur la définition du terme de tuteur. C'est systématiquement une charge de travail supplémentaire pour les collègues désignés, tandis que leur charge de travail habituelle n'est jamais allégée.

Jean-Pierre PRIEUR

Dans la mesure où les instances de la DR de Nice n'ont pas encore été consultées, si nous avons communiqué sur ce sujet auprès de nos salariés, vous nous auriez, à juste titre, accusés de délit d'entrave.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Non, Monsieur. Avec tout le respect que je vous dois, nous ne pouvons pas entendre ce genre de propos. Le délit d'entrave est établi car ce projet est déjà mis en place dans un certain nombre d'endroits et vous ne nous l'avez pas présenté en CCE.

Jean-Michel JANNIN – CGT

Le 28 avril, à l'UEFE de Dijon, le personnel était en grève à 100% car on lui présentait ce projet de réorganisation en dehors du CE et du CE de VSF. Au contraire, le délit d'entrave est établi. Je n'ai encore aucune nouvelle, car ni notre DR, ni VSF, ne communique sur ce projet qui va être finalisé au mois de mai. Nous ne pouvons donc pas recevoir ce genre d'excuse pour justifier votre démarche.

Jean-Pierre PRIEUR

S'agissant du tutorat, c'est le moyen le plus efficace, quand cela se justifie dans les plans de formation, d'aider le salarié concerné à développer ses compétences au regard de ce qui est attendu et ce qui est le plus proche de son activité au quotidien.

Claudine KIEFFER – CFDT

Ce n'était pas prévu, mais je voulais répondre à Monsieur Toulisse. Je ne pense pas que la CFDT ait un jour salué le CFC. On en a quelquefois relevé l'intérêt dans certains cas spécifiques. Au-delà du CFC, qui vise seulement à faire sortir les gens sans aucun recrutement, nous voudrions un aménagement de fin de carrière qui tienne compte de la carrière des gens, afin qu'ils quittent la société honorablement et que la relève soit assurée par un vrai plan de recrutement. Monsieur le président, vous qui approchez Monsieur Lombard, dites-lui bien que les dispositifs de fin de carrière restent sur le principe du volontariat.

Thierry TOULISSE – FO

Il n'est pas tout à fait juste de dire qu'il s'agissait simplement de faire sortir des salariés de l'entreprise.

Claudine KIEFFER - CFDT

En ce qui concerne le passage d'un projet devant le CCE, le débat porte sur la typologie même du projet et non pas sur le nombre de CE concernés. Je rejoins donc la proposition de la réunion 0.

Olivier BARBEROT

Je vous invite donc à reparler ensemble de cette réunion 0, car nous sommes peut-être un peu plus mûrs aujourd'hui les uns et les autres pour avancer ensemble sur ce sujet.

Christian VEILLON – CFDT

Je voudrais répondre à Michel JANNIN à propos des salariés de l'UEFE de Dijon. Il n'a peut-être pas d'informations, mais nous en avons, par notre CE VSF Etat major. On nous a présenté cette réforme en septembre, nous avons donné un avis, on nous a garanti que cette population garderait son implantation sur Dijon, il y a eu un premier suivi d'étape et il y en aura d'autres. En revanche, je regrette que l'on ne nous ait pas parlé de la restructuration globale de la facturation des AE.

Jean-Paul GRISTI – CGT

Nous avons une interruption de séance à vous demander Monsieur le Président.

Comme on a évoqué un certain nombre de points qui allaient au-delà de l'ordre du jour de ce matin, j'ai aussi une résolution à vous soumettre qui n'a pas été acceptée au CCE de la semaine dernière...

Olivier BARBEROT

Vous me repassez les vieux plats ! Et vous m'obligez à désavouer mes collaborateurs...en séance !

Jean-Paul GRISTI – CGT

Jusqu'à présent, nous nous étions autorisés une certaine latitude à adapter l'ordre du jour et la semaine dernière, nous n'avons pas pu débattre de cette résolution car elle n'était pas à l'ordre du jour. C'est donc de votre fait que l'on en est revenu à une application stricte de l'ordre du jour, mais je ne suis pas forcément attaché à cette rigueur-là.

Olivier BARBEROT

Monsieur Gristi, c'est une question d'opportunité, j'ai trouvé normal de répondre à des questions qui n'étaient pas à l'ordre du jour.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Si le sujet ne vous convient pas, vous ne souhaitez pas l'aborder, car il n'est pas à l'ordre du jour...

Olivier BARBEROT

Oui, c'est vrai, c'est une position que je revendique.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Il faudrait que nous puissions aussi la revendiquer...

Olivier BARBEROT

Vous savez le faire, vous ne vous en privez pas. Nous sommes à égalité là-dessus.

Christian PIGEON – SUD

Je rappelle que notre délégation est toujours attachée à un certain formalisme dans la préparation et le traitement des dossiers. Même si nous n'avons rien contre les conversations à bâtons rompus.

Jean-Paul GRISTI - CGT

La conversation sur ACT s'est faite avec vous...

Christian PIGEON – SUD

On veut l'inscription à l'ordre du jour !

Olivier BARBEROT

Oui, mais elle a été refusée...L'inscription à l'ordre du jour a été refusée, en revanche la discussion à bâtons rompus est rarement refusée.

*Suspension de séance***Jean-Paul GRISTI – CGT**

Le CCE souhaite que cette procédure d'information-consultation puisse se poursuivre avec l'ensemble des éléments que vous nous aviez promis et les résultats de l'enquête diligentée par le CHSCT à Lyon. A l'issue de cette consultation, le CCE vous demandera de soumettre aux voix une résolution sur la question.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Je pense qu'il faut avoir un travail préparatoire en commission sur des sujets d'une telle complexité, car trois heures de débat, c'est un peu long pour le CCE.

D'autre part, j'aime de plus en plus les discours de Olivier BARBEROT. Je voudrais simplement qu'ils se traduisent dans les faits, car il y a un grand décalage entre le discours et la réalité. Vous nous dites facturation globale, organisation, rapidité Je ne comprends donc pas pourquoi depuis 18 mois je demande dans toutes les IRP qu'un point soit traité, sans être entendu. Il s'agit de l'unification des services entreprises et des services de facturation entreprises. Un exemple : quand M6 décide de lancer une émission de type Pop Star, il s'adresse à France Télécom pour avoir des outils interactifs pour permettre les appels clients,

les SMS. Imaginez-vous que dans la relation client entreprise il y a au sein de France Télécom trois interlocuteurs distincts, dans trois services distincts avec trois services de facturation distincts ! Cette activité représente juste 1,5 milliard de chiffre d'affaires, vous l'oubliez tous les jours. Moi, je vois les actes sur le terrain. Je trouve que le discours est un peu décalé. Essayez de mener vos projets jusqu'à leur plénitude.

Olivier BARBEROT

Ecoutez, vous dites la même chose que moi, si je résume : vous dites que nous n'allons pas assez vite. Allez, dans les six mois, on va régler ce problème-là. Nous avons encore beaucoup de choses à faire, c'est vrai. C'est une excellente remarque.

Je passe le relais à Jean-Claude Lorient pour cet après-midi. Je reviendrai régulièrement et je me réjouis des quelques portes qui se sont entr'ouvertes aujourd'hui et qui vont nous permettre d'avancer.

Jean-Claude LORIENT

Monsieur le secrétaire, je vous suggérerais volontiers pour la suite de l'ordre du jour que l'on puisse reporter le PERCO à la réunion suivante, puisque Alain Gueguen ne pourra pas rester avec nous cet après-midi.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Nous en sommes d'autant plus d'accord que nous avons nous-même demandé à reporter ce point.

**III. Poursuite du processus annuel sur l'activité et sur l'emploi :
poursuite du processus d'information-consultation sur le rapport
France Télécom SA 2004 sur l'emploi**

Jean-Claude LORIENT

Je suggère que nous reportions également le point sur Intelmatic au 7 et 8 février, car les personnes qui sont venues le présenter ne peuvent pas rester au-delà de 15h30.

Jean-Paul GRISTI -CGT

Je propose que l'on traite ce point à l'ordre du jour, bien que les documents nous soient parvenus dans un délai qui ne respectait pas le règlement intérieur. Aujourd'hui, nous vous demandons de prendre des mesures pour que les documents nous parviennent dans les délais prévus, mais dans un souci de conciliation je propose que l'on traite ce point aujourd'hui.

Jean-Claude LORIENT

Merci, Monsieur le secrétaire, nous vous en savons gré. Il est de fait que nous vous avons expédié les documents hors délais, pour plusieurs raisons. Vous aviez manifesté la dernière fois votre volonté que nous respections les délais du règlement intérieur. Nous sommes en train de mettre en place des mesures dans ce sens.

Patrice TROUDART – CFE-CGC

Puisque l'on en est au fonctionnement du CCE, avons-nous maintenant les compte-rendus du CCE en ligne ?

Frédéric NEGRERIE

Les instructions ont été passées, j'avoue que je n'ai pas regardé si c'était fait au moment où nous nous parlons.

Jean-Claude LORIOT

Concernant le rapport sur l'emploi, Nicole Darriet vous a renvoyé les réponses aux questions que vous aviez posées. Je souhaiterais savoir si vous avez de nouvelles questions, des points que vous souhaiteriez que nous abordions maintenant.

Jacques FAURITTE – CFDT

C'est une déclaration commune de la Commission Economique et de la Commission Formation&Emploi :

« A travers les différentes interventions des élus et des représentants syndicaux du CCE, ainsi que celles des commissions en particulier Economique et Formation&Emploi ainsi qu'à travers les interventions des experts désignés, il a été mis en avant le lien évident entre efficacité, emploi, compétences, qualification et formation. Ce lien est la préoccupation majeure des salariés dans leur volonté de remplir au mieux les missions qui leur sont confiées et dans leur souhait d'avoir des perspectives de développement et de reconnaissance professionnelle, cela dans un environnement de changements de plus en plus rapides et de plus en plus profonds. Ce lien correspond aussi à l'attente des Clients dans la qualité des produits et des services rendus. Ce lien enfin a été mis en avant par l'Entreprise elle-même comme élément majeur de sa stratégie, aussi bien dans le cadre de ses orientations telles que celles de la formation que dans le cadre de ses nombreux projets d'évolution de son organisation.

Cette préoccupation commune nécessite que les Instances représentatives du Personnel puissent assumer pleinement leurs prérogatives respectives.

Les travaux conjoints menés par la Commission économique et la Commission Formation&Emploi du CCE devraient permettre d'élaborer des propositions à l'attention des élus du CCE pour préparer dans les meilleures conditions leurs délibérations sur ce domaine.

La Commission formation&emploi n'a pas pu travailler spécifiquement sur le point à l'ordre de ce jour, par manque de disponibilité mais aussi parce que le dossier traite de données anciennes (2004) et que le contenu des informations est insuffisant.

Aussi, les Commissions Economique et Formation et emploi estiment qu'il faut définir avec la présidence du CCE une méthode de travail qui dépasse le simple cadre légal et qui soit en rupture avec la façon dont l'emploi a été présenté jusqu'à maintenant au CCE. Cette méthode doit être basée sur la transparence et doit permettre d'améliorer en particulier la qualité des informations communiquées sur l'emploi dans le cadre des informations-consultations régulières concernant l'emploi et la formation, mais aussi dans le cadre des dossiers de réorganisation. Cette qualité dépend de leur pertinence, des délais et de la fréquence de leur mise à disposition.

Concernant la pertinence, il semble nécessaire de communiquer, en plus des informations légales et celles déjà demandées, les emplois par métiers (en utilisant le référentiel des métiers), les perspectives à plusieurs échéances avec les cibles correspondantes et commentées. Si les réorganisations ont un impact prévisible sur l'emploi sur certains sites,

cela doit être mis en évidence. La cohérence doit se faire de façon permanente entre l'efficacité, l'emploi, les compétences, les qualifications et le plan de formation. De plus la pertinence sera d'autant plus grande que les chiffres seront récents. Concernant, les délais de mise à disposition des informations, il est nécessaire de définir un temps suffisant à respecter pour que les commissions du CCE puissent restituer aux élus du CCE un travail de qualité. Enfin, la fréquence trimestrielle est obligatoire avec le nombre et l'importance des réorganisations en cours ou annoncées et cohérente avec les travaux en CE et avec le suivi demandé lors du CCE de fin décembre 2005 concernant les plans de formation. »

Jean-Claude LORIOT

Ce que je retiens de votre intervention, c'est le souhait qu'il y ait une rencontre entre les deux commissions et la direction pour essayer de définir de manière consensuelle le cadre, le type d'informations. Nous sommes tout à fait d'accord avec Nicole Darriet pour que cette réunion ait lieu. En revanche, en ce qui concerne la demande que vous formulez sur la fréquence trimestrielle, cette question a déjà été évoquée à plusieurs reprises. Nous estimons que le point sur l'emploi doit avoir lieu dans les CE de façon trimestrielle et de façon annuelle au CCE.

Jean-Michel JANNIN – CGT

« La Direction de FTSA estime-t-elle avoir réellement avoir fait son travail et répondu aux questions des élus en séance du 13 septembre dernier en ce qui concerne le rapport annuel obligatoire sur l'évolution de l'emploi et des qualifications? »

1. Pour ma part, je n'ai trouvé dans les 5 pages de réponses qui nous ont été communiquées, que des banalités, de vagues déclarations, mais pas les réponses aux questions alors posées par Dominique SCHEIDEKER. J'ai repris le CR du CCE du 13 septembre, et je reprends les questions alors posées et qui demandaient des précisions sur :
 - le nombre de salariés à temps partiels ;
 - le nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure ;
 - l'état détaillé de la sous-traitance ;
 - l'évolution détaillée des qualifications ;
 - les actions de prévention et de formation à destination des personnels âgés ou susceptibles d'être affectés par les évolutions de l'entreprise.

Nous avons demandé avoir plus de précisions sur le recours de salariés à temps partiel, notamment de séparer le temps partiel choisi par le salarié, de celui, imposé à l'embauche par un contrat de travail. Pas de réponse à cette question dans les 5 pages...

Pas plus de réponse quant au nombre de salariés appartenant à des entreprises extérieures et travaillant sur des sites FTSA.

Toujours pas de détails sur le recours à la sous-traitance. Sur ce sujet, 4 lignes de non réponses, à savoir que les effectifs de sous-traitance sont calculés à partir des charges facturées à FTSA, sans qu'on ait plus de précisions sur la méthode de calcul, ni même le résultat de ces calculs. Quant à la justification du recours à la sous-traitance, c'est carrément vouloir nous prendre pour ce qu'on n'est pas. Se contenter de dire : « Le recours à la sous-traitance s'effectue principalement sur la division RO&SI pour la partie Travaux et Etudes », ce n'est pas donner une réponse, c'est éviter de la donner. De plus, la sous-traitance n'est pas le fait de contrats passés par la Division RO&SI, mais est bien réalisée dans les Unités et les DR. On réitère donc notre demande d'explications détaillées sur le recours à la sous-

traitance : qui, où, combien, sur quelles activités (technique, administratif, plate-formes d'appels...). Le scandale lié à la sous-traitance de travaux confiés à Constructel est toujours présent dans nos esprits. De même, le recours à une FIR (force d'intervention régionale) montre chaque été les limites du recours à la sous-traitance sur ce domaine technique. De nombreux abonnés ont dû attendre jusqu'à une semaine pour être rétablis, alors que les conditions climatiques étaient tout à fait ordinaires.

Enfin, on connaît les dégâts du recours abusif à la sous-traitance sur le réseau, notamment en ce qui concerne les études et l'état de la documentation technique. Je pense que l'examen du dossier IT & N5 nous donnera des éclairages néfastes à ce sujet. FTSA déclare à la presse qu'elle va se lancer dans la construction un réseau en fibre optique. La CGT y est favorable, elle a d'ailleurs toujours milité pour la construction d'un tel réseau. On veut savoir quant à nous, qui va le construire, dans quelles conditions ? Et si ces conditions sont celles d'aujourd'hui, nous vous affirmons qu'elles ne sont pas bonnes, et qu'il y a urgence à regagner des compétences internes, ce qui passe par autre chose que les banalités qu'on nous présente actuellement.

Ceci amène tout naturellement à la question alors posée par Dominique SCHEIDECKER, quant à l'évolution détaillée des qualifications. Tous les rapports relatifs à la formation sont unanimes, FTSA est incapable de donner autre chose qu'un tableau quantitatif par bande CCNT, mélangeant fonctionnaires et salariés de droit privé, ne tenant pas compte de la GVT. Je ne vois rien de plus aujourd'hui, en revanche depuis le 13 septembre, on a une autre connaissance des conditions dans lesquelles vous engagez la formation de vos salariés, de droit privé ou fonctionnaires. À quand des bilans de compétences individuels, dressant l'état réel des possibilités de l'entreprise en terme de ressources internes ?

Enfin, sur les actions de prévention et de formation à destination des personnels âgés ou susceptibles d'être affectés par les évolutions de l'entreprise, là aussi, on reste dans le vague. Certes, vous pouvez toujours nous dire que c'est l'un des pavés de la négociation sur la GPEC au niveau groupe, mais ici, on n'est pas au niveau groupe, on est au niveau FTSA.

Pour conclure sur cette intervention, nous vous demandons de devenir enfin sérieux, loyaux et de nous communiquer des réponses claires, détaillées et argumentées sur les différents points que j'ai abordés.

Vous avez engagé des négociations déloyales sur la GPEC au niveau groupe, en ayant la seule ambition de la mettre au service de votre stratégie. Vous faussez de plus ces négociations en ne faisant pas la clarté sur la réalité de l'emploi au sein de FTSA. De même, la réalité de FTSA n'est pas celle de ses filiales. Les élus CGT demandent à nouveau que des négociations spécifiques à FTSA soient menées sans tarder et distinctement les unes des autres sur les questions de l'emploi et du recrutement, de la formation des jeunes et des moins jeunes, de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, du déroulement de carrière, ainsi que des plans de formations nécessaires pour y parvenir, sans dommages pour les salariés et pour l'entreprise. »

Nicole DARRIET

Oui, nous pensons avoir répondu globalement aux obligations du rapport annuel, avec cependant la réserve suivante : il s'agit des données 2004 sur lesquels nous connaissons un certain nombre de problèmes de données. Les données n'étant pas disponibles sous une forme plus détaillée. Ces problèmes seront résolus pour le reporting 2005.

Aux questions précises formulées par Monsieur Scheidecker, je ne peux répondre qu'en imaginant à partir des données 2005, ce qui ne va pas vous satisfaire.

Par ailleurs, je suis tout à fait favorable à l'idée de faire un travail en amont avec les commissions, cela me paraît la meilleure solution. Puisque nous sommes en effet tous très intéressés par la possibilité d'analyser les données 2005 plus tôt. Nous avons bien pris en compte toutes vos questions afin de pouvoir y répondre dans le bilan 2005.

Michel JANNIN – CGT

Nous prenons acte de ces intentions qui vont dans le bon sens.

Nicole KIEFFER – CFDT

Je peux comprendre ce qu'a dit Madame Darriet, mais l'entreprise aurait sans doute pu anticiper, car le Code du Travail n'a pas changé entre le moment où l'on a mis en place les IRP et aujourd'hui.

En ce qui concerne la position de l'entreprise qui ne souhaite pas que le CCE ait un rapport trimestriel sur l'emploi, comment voulez-vous que pour une problématique aussi prioritaire, nous puissions avoir une position claire sur l'emploi si nous n'avons pas de vision nationale ? Nous voulons une présentation trimestrielle de l'emploi, « avant que la messe soit dite ». Où est-il écrit dans le Code du Travail que les bilans trimestriels n'ont pas à être présentés au CCE ?

Lors de la dernière présentation, il avait été clairement convenu que l'entreprise devait travailler avec la commission, il est quand même dommage que cela n'ait pas pu être initié.

Frédéric NEGRERIE

En ce qui concerne la fréquence de présentation des bilans, nous nous rangeons sur une position de l'administration du Travail dans une circulaire de 84 qui stipule que dans une société à établissements multiples, les exercices trimestriels sont réservés aux CE, les exercices annuels au CCE.

Claudine KIEFFER - CFDT

Oui, mais ce texte se situe dans une typologie d'entreprise où les CCE ont lieu deux à trois fois l'an. Nous ne sommes pas dans la même situation – nous nous réunissons tous les 15 jours - et le problème de l'emploi chez France Télécom est prioritaire. Si le texte n'est pas adapté à la situation, on peut adopter une autre position.

Frédéric NEGRERIE

Je vous ai fait une réponse purement juridique, mais Nicole Darriet va vous faire une proposition d'ouverture.

Nicole DARRIET

Je suis sensible à ce que vous dites et je comprends que la réponse juridique donnée ne soit pas satisfaisante. Je crois qu'il faut que l'on étudie la possibilité de vous donner un reporting, même succinct, mais qui vous permette de suivre l'évolution des choses. Je vous propose que lorsque je vais rencontrer les commissions on définisse un document mensuel succinct comportant certains indicateurs clés qui vous donne un aperçu de la situation. Cela mérite que d'être rapidement étudié.

Claudine KIEFFER - CFDT

Je vous remercie d'aller dans notre sens. Pensez-vous que l'entreprise ne pourrait pas donner une synthèse trimestrielle de l'ensemble des rapports qu'elle a remis au niveau régional.

Nicole DARRIET

Les types d'indications de flux, nous savons le faire pour FTSA. En revanche, la situation par région, c'est difficile.

Michelle AUTRET-BRISSON – SUD

Pouvons-nous considérer que vous prenez l'engagement de présenter une maquette lors de votre prochaine réunion avec les commissions.

Nicole DARRIET

Oui, c'est que j'ai proposé, si le président des commissions est d'accord.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Ce matin, on a dit « Le MEDEF l'a rêvé, France Télécom l'a fait. » Chaque présentation où vous ne séparerez pas les données relatives aux différents statuts du personnel, c'est une dissimulation volontaire de l'information que fait l'entreprise à l'égard des élus. Quand j'entends parler de formation et que vous osez nous répondre sur la base des chiffres que vous nous donnez, alors que vous refusez d'appliquer les dispositions du Code du Travail, en particulier sur le DIF et sur le CIF aux populations de fonctionnaires, je ne peux être que heurté de vos propos. La discrimination que vous organisez dans l'entreprise est quotidienne et la dissimulation d'informations que vous faites est scandaleuse. Je suis incapable de lire vos chiffres. Effectivement, cette instance ne marche pas et là, la responsabilité en incombe totalement à la direction.

Jean-Claude LORIOT

Je ne peux répondre que ce que je vous ai déjà répondu à plusieurs reprises : c'est votre interprétation de l'esprit du législateur. Nous en avons une interprétation différente : la façon dont la loi de 2003 est rédigée montre clairement qu'il y a une volonté que les deux statuts soient traités de la même manière. Si vous pensez que juridiquement vous avez raison, je vous suggère d'aller devant un tribunal pour qu'il nous dise que nous avons l'obligation de le faire.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Je crois que des tribunaux vous ont déjà répondu dans d'autres CE. Notamment en ce qui concerne les éléments relatifs à la transparence de l'information.

Jean-Claude LORIOT

Peut-on considérer que vous avez posé toutes vos questions ? Je vous propose que le CCE se prononce sur le rapport sur l'emploi France Télécom SA 2004.

Le vote a lieu.

AVIS DEFAVORABLES : 25 (CGT-SUD-CFDT-FO-CFTC-CGC)**Jean-Claude LORIOT**

Nous sommes dans une situation inédite : nous sommes en avance sur l'ordre du jour ! Pouvons-nous traiter le point 6 maintenant ?

Jean-Paul GRISTI - CGT

On peut effectivement le faire.

Ce point n'est qu'une information sur l'état d'avancement des travaux. Et nous pourrions également évoquer la question posée ce matin à propos du règlement intérieur.

VI. Point sur les travaux de la Commission de transfert des ASC sur le cahier des charges de l'outil de gestion

Jean-Paul GRISTI - CGT

Il était prévu d'informer le CCE de l'état d'avancée de la rédaction de l'accord de gestion qui devra lier le CCE et les CE, sur la délégation accordée au CCE de mutualiser un certain nombre d'activités. La rédaction de l'accord de gestion est à présent terminée, sous réserves de légères modifications exclusivement sur le paragraphe des vacances adultes. Nous avons donc proposé un calendrier qui consistait à présenter le niveau de réalisation de ce document aujourd'hui, de vous proposer qu'il soit soumis à l'approbation du CCE lors de la séance des 7 et 8 février, afin que je puisse le signer le 9 et le proposer ensuite à la signature des différents CE. Avant ces étapes concernant le CCE, celui-ci avait mandaté les organisations syndicales pour qu'elles rédigent et signent cet accord. La séance de signature est prévue pour le 30 janvier.

Je propose de faire un tour de table pour que chaque délégation puisse donner nu avis.

René OLLIER – SUD

J'ai juste un commentaire à faire : cela fait plus d'un an que cet accord est en cours de rédaction, même s'il paraît à certains être a minima, il était important vis-à-vis des salariés. qu'il existe. J'attire votre attention sur le fait que le CCE sera alourdi d'un certain nombre de propositions venant de la commission de transfert et la commission ASC, qui jusqu'ici n'étaient pas parvenues (débat sur le quotient familial,...) ;

Je voudrais solennellement rappeler à l'entreprise qu'elle doit au CCE un rapport sur les activités qu'elle gardera en gestion déléguée : la restauration, le lien social et notamment la question des prêts aux salariés.

Catherine FREHEL – CFDT

Certains points ont été discutés en CCE et se sont conclus par des délibérations mandatant des commissions ou le bureau du CCE sur certains sujets, comme l'armoire informatique. Je voudrais que nous prenions un peu de temps pour être informés de la continuité de ces actions et les mises en œuvre opérées

Thierry TOULISSE – FO

Pour FO, nous sommes en train de consulter nos instances afin de nous prononcer mardi prochain.

Patrick TROUDART – CFE-CGC

Comme le temps nous est compté, j'éviterai de faire l'exposé de ce que la CFE-CGC pense du traitement des ASC à France Télécom. J'attire seulement l'attention sur le fait que même si nous sommes une petite organisation syndicale, nous sommes autour de la table. J'ai ouvert mon courrier hier, je ne trouve pas trace de ce sujet à l'ordre du jour, le document qui était sur

la table ce matin n'en fait pas état. Je demande respectueusement mais fermement au secrétaire du CCE de respecter les minorités.

Deuxième point, nous avons noté que ce point serait à l'ordre du jour de la séance des 7 et 8 février pour information-consultation.

La CFE-CGC avait conseillé d'arrêter de construire des usines à gaz, ce qui important c'est que le CCE fasse des propositions aux CE. Et que nos collègues voient évoluer de manière significative les ASC à France Télécom et qu'elles soient dignes de cette belle entreprise.

Jean-Paul GRISTI - CGT

En ce qui concerne l'ordre du jour, un rectificatif a été envoyé hier par Frédéric Négrerie, il semblerait que tout le monde l'ait reçu, sauf toi peut-être. Il a été convenu de manière unanime entre les organisations syndicales que le CCE serait aujourd'hui informé de l'état d'avancement des travaux de rédaction sur l'accord de gestion.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Je voudrais saluer le travail de discussion qui a eu lieu entre les organisations syndicales pour définir de grandes lignes. Ce qui m'inquiète, c'est le jeu perfide de la direction. Une direction qui pendant un an s'est refusé à donner l'information concernant les ASC, qui n'a pas facilité la logique de transfert des activités sociales, qui n'a apporté aucun soutien et joue un jeu scandaleux dans le CE de SCE. Aujourd'hui, en effet, la direction autorise l'exploitation du périmètre ASC de SCE par des personnes non habilitées. Elle envoie donc à l'insu du CE des mails à plusieurs milliers de salariés leur disant qu'il existe des ASC qui ne sont pas celles de France Télécom, mais auxquelles une partie des salariés peuvent accéder. Et ceci dans des conditions discriminatoires. Et ceci se double d'une usurpation d'identité : la direction ordonne à des salariés d'envoyer ses mails dans un contexte où le CE de SCE n'est pas informé et invite les salariés à aller sur des sites internet dont elle continue à autoriser l'utilisation sur le réseau interne en intranet à l'insu des instances de représentation légitimes et légales désignées par le personnel. La situation sur SCE est donc assez grave et la direction s'autorise à jouer ce jeu. Sans parler des accords signés à l'insu du CE fin 2005 pour 800 000 euros, que la direction a concédés à d'autres acteurs gestionnaires d'activités sociales et culturelles et que la direction prétend soustraire au budget de SCE. Aujourd'hui, SCE se trouve dans une situation rocambolesque, avec deux populations qui bénéficient d'activités sociales différentes dans des conditions d'exploitation surréalistes.

Jean-Claude LORIOT

Il me semble que ce sujet est à aborder au CE de SCE et non pas au CCE.

René OLLIER – SUD

C'est un sujet qui concerne les organisations syndicales, les effectifs de SCE se montant à 6200 personnes. Cela nécessite une confirmation écrite par négociation.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Je rappelle que dans tous les CE doit être fourni un bilan sur la restauration. J'invite donc la direction à prendre les dispositions nécessaires pour qu'un bilan sur la restauration soit présenté dans chacun des CE, conformément à ce qui est inscrit dans l'accord.

Frédéric NEGRERIE

Il est bien au programme des différents CE et CCE de traiter de cette question. René Ollier souhaitait que cela ait lieu dans une période pas trop éloignée et que cela soit étendu à toutes les problématiques de gestion déléguées. Sur ce deuxième point, je ne vous cache pas qu'il

faut que je vérifie car nous sommes passés à côté. Quant au calendrier, nous l'avons positionné assez tard dans l'année, puisque c'est prévu au mois d'août. Jusque-là le calendrier est très chargé, mais nous pouvons peut-être trouver une solution.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Pour un bilan annuel, c'est en effet un peu tard...

Jean-Paul GRISTI - CGT

Nous n'allons pas pouvoir travailler ainsi les ordres du jour en séance plénière. Vous avez pris acte de ce qui a été demandé, il faudra que 'on s'ajuste pour voir à quel moment on l'inscrit.

VII. Point sur le règlement intérieur

Jean-Paul GRISTI - CGT

Je propose que l'on puisse examiner en séance les trois articles du règlement intérieur que nous proposons de modifier, étant entendu que si une organisation syndicale souhaite que le vote soit reporté à la prochaine séance cela sera accepté. Bien qu'effectivement, il y a un petit caractère d'urgence à l'adopter, pour nous permette de remplacer directement des élus titulaires du CCE, puisque cela n'était pas prévu dans le règlement intérieur qui est en vigueur actuellement. Si vous le permettez, je vais vous présenter rapidement les modifications arrêtées par le groupe de travail. Les articles 5, 7 et 12 ont d'ores et déjà été modifiés et nous avons entamé la discussion sur la modification des articles concernant les moyens qui sont attribués au CCE.

Article 5 : nous avons proposé de rajouter une phrase au 1^{er} paragraphe de la page 5, qui définissait les délais d'envoi des documents pour la préparation des CCE. En fin de premier paragraphe : « Les 12 jours calendaires concernent donc les CE ordinaires et les 8 jours calendaires les séances exceptionnelles.

Dans l'article 7, qui concerne les modalités de vote, nous vous proposons une autre modification. « Les principes juridiques s'opposent à ce que des membres présents et disposant d'un droit de vote, titulaires ou suppléant remplaçant un titulaire, lors d'une consultation du CCE puissent déclarer ne pas participer au vote. Un vote en CCE ne peut donc susciter que trois attitudes possibles : le vote favorable, le vote défavorable et l'abstention. Celui qui ne veut pas prendre part au vote doit donc sortir le temps du vote. »

Sur l'article 12, nous vous proposons de modifier les trois premiers paragraphes :

« Lorsqu'un poste de membre du CCE, titulaire ou suppléant, devient vacant, il est pourvu par l'organisation syndicale à laquelle appartient le membre à remplacer, ayant cessé ses fonctions pour quelque cause que ce soit, et parmi les membres du CE auquel il appartient. Afin de respecter les principes de l'accord du 8 février 2005 entre les organisations syndicales, le ou les remplacements temporaires au sein du CCE doivent être assurés par un ou plusieurs des 50 membres du Comité en respectant le principe de l'identité d'appartenance syndicale. En cas d'absence des membres du CCE dont l'établissement d'origine est directement cité dans un sujet à l'ordre du jour, la délégation d'appartenance des dits membres absents du CCE pourra inviter à la séance visée un autre membre de ce CE d'origine avec l'accord du président et du secrétaire. »

Tout ce qui concerne les moyens étant encore en discussion, nous réinscrivons donc à l'ordre du jour une proposition de modification du règlement intérieur.

Claudine KIEFFER – CFDT

J'étais formellement opposée aux deux paragraphes qui ont été rajoutés, parce qu'à mon avis on n'y respecte pas le Code du Travail. A partir du moment où l'on y déroge, j'estime qu'il faudrait que cela recueille l'approbation de tous les membres.

Par ailleurs, je pense que le fait de se contenter d'une négociation entre le bureau et les RS et de pas avoir soumis le texte au préalable ce règlement intérieur à l'ensemble des élus pose un vrai problème. Nous sommes dans une instance d'élus, qui ont aussi besoin de débattre et d'échanger. Le débat n'a pas eu lieu avec les élus.

Après avoir consulté ma délégation au sein de cette instance, je transmets leur position, qui est : « Nous n'avons pas débattu, nous n'avons pas eu le temps de prendre connaissance de ces nouveaux éléments, nous demandons donc un délai pour nous prononcer. »

Jean-Paul GRISTI - CGT

J'ai dit en préambule qu'il était évident que si une délégation syndicale demandait à ce que l'on ne soumette pas ces modifications au CCE aujourd'hui, ce point serait reporté à la séance des 7 et 8 février. Il était inutile de le rappeler. Nous prenons donc acte de la position de la CFDT et nous reportons ce point.

Claudine KIEFFER – CFDT

Néanmoins, je comprends la préoccupation de la délégation SUD et nous pouvons peut-être voter un point particulier concernant le paragraphe qui le amènent à nous présenter ce point aujourd'hui.

Frédéric NEGRERIE

La Direction serait plus du côté de ceux qui souhaitent faire approuver rapidement ce règlement intérieur ; elle juge en effet que dans tous les cas il s'agit d'améliorations du texte. Soit cela comble un vide juridique, soit parce que cela met fin au statut bancal de notre système de remplacement au sein de ce CCE. Dans les écritures proposées, les choses deviennent claires.

René OLLIER - SUD

En ce qui nous concerne, il n'y a pas de souci pour que ce point soit remis aux 7 et 8 février. En revanche, il serait souhaitable de traiter ce point dès le matin du 7 février. Nous avons d'ores et déjà prévu des personnes pour les remplacements et y procéderons aussitôt.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Si la direction en est d'accord, je souscris pleinement à cette proposition.

Catherine FREHEL – CFDT

En tant qu'élue, je n'ai pas vu ce point à l'ordre du jour, et je n'ai reçu le texte que ce matin. Le débat étant aujourd'hui impossible, je demande le report de ce point à la prochaine réunion.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Je n'ai cessé de proposer cela...

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Mon point de vue, c'est que nous avons désigné un bureau compétent à 24 voix contre 1. Que celui-ci a pour objet de gérer et d'administrer le CCE et qu'il est supposé être constitué d'une majorité de gestion assez forte. A ce titre-là, je ne vois pas d'obstacles à ce qu'il prenne toutes les dispositions nécessaires au bon fonctionnement du CCE.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Avons-nous l'accord de la direction pour présenter ce point en premier lors de la séance du 7 pour permettre à la délégation SUD de pourvoir à son remplacement dès que le règlement intérieur sera adopté ?

Jean-Claude LORIOT

Oui.

René OLLIER - SUD

Vérifions maintenant les dates de réunions.

Frédéric NEGRERIE

Compte tenu du nombre de sujets que le CCE a à traiter, nous allons devoir tenir un autre CCE en février.

Christian PIGEON- SUD

Je rappelle que la délégation SUD souhaite qu'une séance ait lieu peu de temps après le 14 février, pour que les résultats de FTSA et la stratégie de l'entreprise soient présentés au CCE.

DATES DES FUTURES REUNIONS

Après délibération des élus, les dates suivantes sont retenues :

Le mardi 22 février, pour la présentation des résultats de FTSA et la stratégie de l'entreprise (point unique).

Le CCE des 14 et 15 mars est reporté aux 16 et 17 mars.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Je ne suis pas d'accord pour que l'on change comme cela le calendrier du mois de mars. De plus trois délégations vous disent que cette date de réunion ne les arrange pas. Il est inadmissible de fonctionner comme cela.

Jean-Claude LORIOT

J'en prends note. Nous vous donnerons une réponse dès demain.

V. Bilan de l'usage de la langue française au sein de l'entreprise

Pascal CATHALIFAUD

Bonjour, je travaille à la communication interne groupe, où je m'occupe des supports d'information.

Je vous présente un point sur l'usage de la langue française dans les supports d'informations du groupe.

La pratique dominante consiste tout naturellement à nous adresser aux salariés dans la langue du pays.

En France :

- Les informations destinées aux salariés en France sont diffusées en français (magazine, intranet, lettres...)
- L'usage d'anglicismes est restreint et toujours accompagné d'une traduction française (sauf certains termes financiers et noms de produits).

En Grande-Bretagne, en Espagne, en Pologne :

- Les informations destinées aux salariés à l'international sont diffusées en anglais (ex : hors série du magazine Connect) et le plus souvent accompagnées d'une traduction en français, ou traduites pour des opérations ponctuelles dans la langue du pays (ex : VIF, vœux du président)

Dans le monde :

- Les média internes groupe s'adressant aux salariés étrangers utiliseront la langue anglaise (ex : international econnect, connect worldwide)
- Vue la dimension internationale, usage de mots emblématiques pour fédérer l'ensemble des salariés autour d'activités communes (ex : « connect' » pour décrire la gamme des supports d'information groupe ; Next...)

Evelyne VIEUX-COMBE - SUD

Michelle AUTRET-BRISSON m'a confié le soin de lire son intervention :

« Pour paraphraser un des meilleurs auteurs de langue française, il vaut mieux se dépêcher de rire de ce sujet avant d'avoir à en pleurer.

L'unique transparent miteux, piteux et honteux qui nous a été transmis comme document préparatoire prête en effet plus à rire qu'à se désoler.

Quel beau sujet pourtant, que l'usage de la langue française, langue régionale à peine moins menacée d'extinction que le breton, le basque ou l'occitan.

Alors dépêchons-nous d'en rire, en commençant par un petit florilège (best of pour ceux qui ne comprendraient pas), pêché sur Intranoo, du jargon utilisé par tout bon francetélécomien .

Il y a d'abord ceux qui sont carrément passés au « tout anglais » et dont un très bon élève est la division finances : organigramme de la division en anglais sur la page d'accueil . Le site « Group controlling » s'affiche d'emblée en anglais, mais un providentiel petit drapeau français à droite de l'écran semble jouer la bouée de sauvetage. Hélas, la lettre d'information du contrôle de gestion « DCG Weekly Information » reste désespérément et uniquement en anglais. On s'arrêtera là pour faire court.

Il y a ensuite plus classiquement le délicat mélange de français et d'anglais dévoyé. Quelques nominés au palmarès :

- site de la division ROSI, « Bilan des understanding meetings de IT&N », quelques citations :
 - o les understanding meetings ont été programmées (ées, sic) dans la période d'élaboration du new budget
 - o les understanding meetings ont principalement pour but de s'assurer que les guidelines du budget sont bien comprises
 - o challenger la liste des projets sur la base de l'analyse réalisée par les business owners, etc, etc
- site de SCE , avec une première place pour les sites consacrés à la vente car ils cumulent le jargon anglicisant et le jargon des cabinets de conseil :
 - o « favoriser le winback pour alimenter le pipe 2006 »
 - o démarche « value selling »
 - j'ai formalisé la success-story qui m'aide à faire le kangourou (je vous jure que je n'invente rien !)
 - j'ai obtenu le Go du VITO
 - j'ai obtenu le document qui traduit la success-story client pour le prospect cible
 - j'ai rédigé un executive summary.
 - o présentation des « Business voice days »
 - Les objectifs de ces days à la fin du TI 2006
 - Le planning est en 3 phases : 1) présentation de l'action et call, 2) RDV et closing d'affaires, 3) débriefing et remise des prix.

Et on ne parlera bien sûr pas des slides, des help desk, des coach, des back office et autres lignes chaudes.

On arrêtera donc là les exemples, ils sont sans fin.

Car de quoi s'agit-il en fait : il s'agit avant tout de mettre en place un système de signes de reconnaissance, d'appartenance, qui sont en fait des signes d'allégeance. Il s'agit de montrer en employant ce jargon qu'on appartient au même clan, à la même tribu, qu'on se reconnaît entre initiés et donc s'assurer que les éléments indésirables sont bien exclus. De même que l'entretien de progrès est censé entre autres mesurer « l'adhésion à la politique de l'entreprise », l'emploi du jargon anglicisé est censé montrer :

- d'abord, qu'on est bien un initié : demander la traduction d'un mot qu'on ne comprend pas vous couvre d'opprobre bien plus que le goudron et les plumes
- ensuite, qu'on est bien dans la ligne du parti, et ainsi, se faire oublier et ne surtout pas apparaître comme un original et encore pire comme un dissident.

Mais appartenance à quoi ? Ne nous y trompons pas : il ne s'agit pas là de la constitution d'un langage technique spécialisé comme de tous temps les métiers ont pu en générer. Rien de technique et rien de spécialisé à dire « day » au lieu de jour et « call » au lieu d'appel. Il s'agit bel et bien de signifier qu'on est à l'unisson avec une économie et une société mondialisée, dans laquelle la loi du marché et l'ultralibéralisme sont élevés au rang de quasi-philosophie et de réel dogme, et dont on constitue l'avant-garde éclairée. Signifier cette appartenance à l'avant-garde éclairée, c'est aussi se différencier du tout-venant, du « petit peuple », « des sans-grade » qui ne comprennent pas ce qu'est un KPI.

L'insistance de la direction de France Télécom à imposer en son sein l'usage de la langue anglaise, constamment justifiée par le fait que FT est un groupe international, véhicule de fait un message qui n'a pas grand chose de subliminal, à savoir : FT est soumis aux règles du jeu

de l'économie mondialisée qui impose toujours plus de productivité, de réduction des coûts et d'effectifs, et que ceux qui ne veulent pas suivre quittent le navire et aillent ouvrir un cours de gavotte à Plounéour Menez (si, si, ça existe !).

Passé encore que la direction de France Télécom se tamponne de l'application de l'article 1 de la loi du 29 juillet 1994 relative à l'emploi de la langue française qui stipule : « le français est la langue de travail », l'assemblée ici présente a un rude entraînement au non respect par France Télécom des lois et règlements. Mais son obsession à être le meilleur élève de la classe du modèle anglo-saxon ultra-libéral risque de l'entraîner dans des erreurs de communication voire de stratégie. La France représente encore aujourd'hui un peu plus de 50% du chiffre d'affaires du groupe. Sur le marché français, ont été développés toute une série de services aux noms bien anglais (Livebox, Family Talk, etc), ce qui a d'ailleurs valu à FT le prix de la Carpette anglaise 2005. La dénomination des produits montre bien que la cible visée est la petite frange technophile et branchée, grosse consommatrice de services de télécommunications. Une grosse partie du chiffre d'affaires (et de la marge) est pourtant encore aujourd'hui constituée par des segments de clientèle que précisément un tel jargon risque de rebuter... Comme si on avait déjà purement et simplement déjà décidé de les abandonner, comme on a déjà abandonné tout ce qui pouvait faire penser au service public. Rien n'indique que ce soit la voie à suivre, ni pour l'intérêt des usagers, ni bien sûr pour l'intérêt du personnel, ni même pour l'intérêt de l'entreprise elle-même, sauf si l'avenir qu'on présage est celui d'une entreprise concentrée sur des services complexes sur des segments de clientèle limités mais mondiaux, largement délocalisée et débarrassée d'une grande partie de son personnel et de tous ses fonctionnaires. Pour notre part, nous rêvons d'un autre monde ! »

Jean-Claude LORIOT

C'est en tout cas bien écrit et plein d'humour.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

J'entends que la direction finances connaisse des excès, mais je suis à SCE, où l'on a tourné à l'hystérie. Aucun nom de produit n'a plus le droit d'être en français, toutes les réunions où il y a un seul anglo-saxon doivent se dérouler en anglais, les programmes de formation que le groupe me demande personnellement d'assurer doivent être en anglais (vous imaginez la déperdition de transmission du savoir qu'il peut y avoir quand l'émetteur ne parle pas dans sa langue et que le récepteur ne reçoit pas le message dans sa langue...). L'entreprise a basculé dans l'hystérie la plus folle. Tous les CE de SCE font appel à des transparents en anglais. Les messages ne passent plus. L'entreprise n'ira pas vite en anglais, elle ira beaucoup plus lentement. Si vous voulez que la langue anglaise soit maîtrisée, recensez attentivement les métiers qui ont besoin de communiquer en anglais. Vous pouvez demander l'emploi de la langue anglaise lors des changements de postes, mais ne l'imposez pas à des personnes qui sont en poste et ne maîtrisent pas cette langue, car c'est une modification substantielle des conditions de travail et nous saurons vous l'opposer. Si vous voulez que ce groupe discute en partie en anglais parce que c'est légitime sur un certain nombre de marchés, identifiez précisément les nécessités et engagez les budgets adéquats.

Claudine KIEFFER – CFDT

Je n'ai rien à ajouter à ce qui a été dit. Mais je tiens à féliciter l'entreprise qui a gagné cette année le prix de la Carpette anglaise. Pour une fois que l'on excelle en quelque chose...

Je suis pour l'emploi de la langue française dans une société française aux salariés majoritairement français. Or, les lois et les contrats arrivent maintenant souvent en anglais, ce qui rend le travail pénible.

Par ailleurs, France Télécom a la manie d'utiliser un nombre impressionnant de sigles. Pour quelqu'un d'extérieur, c'est extrêmement préjudiciable.

Jean-Louis NODIN – CFTC

Je vais résumer en un seul mot l'usage abusif des sigles et des anglicismes, que Jacques Brel en son temps à chanté en français : NEXT.

Thierry TOULISSE – FO

Nous partageons ce qui a été dit avec beaucoup de verve par les uns et les autres sur l'usage de l'anglais. Je citerai l'exemple de l'agence entreprise Ile-de-France Ouest où un conseil de direction a été mené intégralement en anglais récemment. Je ne suis pas sûr que tout le monde dans cette assistance ait parfaitement compris ce qui y a été évoqué. Espérons que cela restera exceptionnel. Pour prendre en compte la spécificité des DOM, nous demandons instamment que les propos soient traduits en créole pour la bonne compréhension de nos camarades des DOM.

Lorsque des formations sont demandées par des collègues qui en sentent de plus en plus le besoin, il serait souhaitable qu'elles soient considérées comme faisant partie du métier.

Pascal CATHALIFAUD

Rassurez-vous, je vous répondrai en français, comme on écrit en français dans les médias internes du groupe. Je garantis les règles de bon usage du français dans les médias internes du groupe (e-connect et intranet). Les jargons des communautés de métiers que vous avez évoqués tout à l'heure, si elles ne sont pas pour autant excusées, se situent hors de la communication interne du groupe. Les règles évoquées s'appliquent aux principaux médias du groupe. Dans ces médias-là, je garantis les règles de bon usage du français, ainsi que la prescription des sigles. Nos comités éditoriaux, contrairement aux pratiques fustigées, se font entièrement en français. Cependant, la communication interne n'a cependant pas la main sur les centaines de sites qui existent sur l'intranoo.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Je souhaiterais que la direction inscrive désormais ce point - devenu obligatoire par la loi - à l'ordre du jour, sans que les élus aient à en faire la demande.

Comme pour IT&N5 et la facturation en entreprise, je déplore très sincèrement le peu d'information qui nous a été présenté aujourd'hui sur ce point-là. Faut-il y voir une intention délibérée de la direction de traiter les points inscrits à la demande des élus de façon négligente ou est-ce que vos collaborateurs n'ont pas été prévenus à temps pour présenter un dossier plus complet ?

Si tel était le cas, je souhaiterais que vous preniez le temps nécessaire pour nous faire parvenir un document d'information plus complet.

Je souhaite par ailleurs connaître quelles sont les dispositions que France Télécom va mettre en œuvre pour respecter cette loi au sein de l'entreprise. A quel moment la direction décidera-t-elle de mettre des accents sur le mot Télécom ?

Jean-Claude LORIOT

Sur le premier point, nous allons évidemment l'inscrire dans la longue liste des éléments obligatoires à fournir au CCE.

Sur le deuxième point, je ne vois pas le parallèle avec IT&N5 et la facturation entreprise. Même si, je le reconnais, la présentation était assez succincte, j'avoue que je ne vois pas ce que nous pourrions vous apporter de plus comme éléments à l'appui de ce sujet.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Vous pourriez nous apporter des détails sur l'existant : à quel moment, dans quelle circonstance, dans quelles conditions on n'utilise pas la langue française dans l'entreprise et quelles sont les intentions de France Télécom pour se mettre en conformité avec la loi. Il serait intéressant d'avoir un bilan de ce qui se pratique dans l'activité de tous les jours, que certains exemples sont venus éclairer.

Jean-Claude LORIOT

Le recensement de tous les moments où l'anglais a été utilisé, vous imaginez bien que c'est du domaine de l'impossible. On utilise sûrement trop l'anglais et pas toujours à bon escient, comme Monsieur Crozier l'a fait remarquer. Il faut savoir réserver l'usage de l'anglais aux situations où il est naturel et obligatoire, soit les échanges internationaux. Je reconnais qu'effectivement il nous arrive de l'utiliser à mauvais escient.

Jean-Paul GRISTI - CGT

La loi prévoit de faire chaque année auprès du CCE un bilan de l'usage de la langue française. Il serait bienvenu que la direction nous fasse parvenir des éléments concernant les moments où elle n'a pas respecté la loi ainsi que les raisons de cet usage de l'anglais au détriment du français.

Christian PIGEON – SUD

Nous voudrions mettre l'accent sur des points qui dépassent France Télécom. Nous souhaitons insister sur l'aspect discriminant que représente l'usage de l'anglais. De ce point de vue-là, nous serons extrêmement exigeants. Mais il nous semble que certains sujets sont beaucoup plus urgents que celui-ci, comme Constructel.

Jean-Claude LORIOT

Je souscris à la première partie de la déclaration de Monsieur Pigeon. Il me semble en effet que nous avons certainement des sujets beaucoup plus intéressants pour occuper le temps du CCE. Je pense que le sens de cette loi est de faire réagir et de provoquer un échange.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Je ne vous demande pas de convoquer un CCE exceptionnel sur ce sujet, mais plutôt de nous communiquer cette information que nous n'avons pas pu avoir aujourd'hui.

Jean-Claude LORIOT

Monsieur le secrétaire, je ne vois pas comment nous pourrions vous faire parvenir cette information, à part des considérations d'ordre général, et nous n'avons pas l'intention de reporter ce sujet à un autre CCE.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Il est assez surprenant d'entendre la direction nous dire : « Je suis hors-la-loi, je le sais et je vais en rester là. »

Jean-Claude LORIOT

Je n'ai pas dit cela. Le plus important c'est ce que l'on peut faire pour limiter ces usages.

Pascal CATHALIFAUD

En ce qui concerne les mesures à prendre, je ne peux parler que pour la communication interne du groupe. Nous pouvons insister auprès des directions de la communication interne

des différentes entités sur les bonnes pratiques dans ce domaine, les aider à restreindre l'usage des anglicismes déplacés en établissant un bon usage du français au moins sur les supports d'information des divisions. Mais je ne peux pas garantir que cela aille jusqu'aux sites spécialisés sur intranet.

Jean-Paul GRISTI - CGT

Je demandais pour ma part si France Télécom a l'intention de prendre des mesures pour modifier certains de ses comportements dans l'usage de la langue anglaise. Au CCE, on reçoit encore des documents qui utilisent la langue anglaise. Vous pourriez, pour l'année 2006, vous assurer que les documents fournis au CCE fassent un usage rigoureux de la langue française.

Jean-Claude LORIENT

Je ne peux que souscrire à cette proposition ; mais je n'ai pas l'impression qu'il y ait énormément d'anglicismes dans les documents fournis. Les programmes internationaux ont par nature des noms anglais. Je ne peux donc pas prendre l'engagement qu'il n'y ait plus aucun mot d'anglais dans les documents.

Christian VEILLON - CFTD

Je vous invite à aller sur la première page de ??? : « MaLigne TV enrichit son offre de VOD » qui signifie vidéo on demand, vous voyez que les médias internes utilisent l'anglais.... Vidéo à la demande aurait été aussi bien.

Pascal CATHALIFAUD

Les termes marketing sont déclinés littéralement dans les médias internes, car les raisons de marketing externes priment sur l'usage que l'on en fait en interne. Le groupe a maintenant une dimension internationale avec plus de 80 000 salariés à l'étranger et des objectifs de déclinaison de nos services sur ces marchés.

Jean-Michel MIERLOT - CGT

Je voudrais aborder le sujet de la traduction des notices en anglais pour les techniciens. Dans notre URR, les techniciens ont reçu du matériel américain dont la notice était en anglais. Le chef de groupe a dû passer trois jours à la traduire. Il faudrait qu'un service de traduction soit capable de résoudre rapidement ce type de problème.

Jean-Claude LORIENT

Je note ce point qui me paraît, lui, essentiel, car le travail en dépend.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Sur la communication interne dont vous parlez, les termes e-connect, connect-live, connect-flash sont largement utilisés. Je ne suis pas sûr que l'ensemble des salariés en particulier adhère aux nouveaux supports. Ils vivent un sentiment de disparition de l'esprit commun qui nous anime. L'anglais a le défaut d'être extrêmement aseptisant dans les relations sociales, au sens humain du terme. Vous sous-estimez largement les conséquences de l'utilisation de l'anglais et la perte de repères que cela induit. Les dirigeants se sont recréés des univers, des territoires de pensée, mais je pense que la base ne vous suit pas. Vous ne pourrez pas organiser le changement en obligeant les gens à perdre leurs racines et leur identité. Travaillant dans la branche qui est le plus en contact avec la partie internationale, je vois bien le décalage qui est en train de se produire entre des salariés qui ne se reconnaissent plus dans l'entreprise et des outils de travail qui leur sont de plus en plus inaccessibles.

Pascal CATHALIFAUD

Connect est avant tout l'abréviation du verbe connecter, terme qui semblait illustrer au mieux la réalité de nos activités. Ce sont des termes, comme Next également, qui font du lien pour tous, y compris les salariés à l'étranger et illustrent notre dimension internationale.

Sébastien CROZIER – CFE-CGC

Vous ne pouvez pas d'un côté dire que très peu de salariés sont impactés par l'international, quand on est en séance de CE par exemple, et dire de l'autre côté que l'on crée un lien avec l'international. On nous dit que 7% seulement du personnel est impacté par l'anglais. Dans la réalité, on est plus proche des 40 à 45%.

Pascal CATHALIFAUD

Sur le problème que vous évoquez, je n'ai pas de légitimité pour vous répondre. Je peux juste vous garantir que quand on essaie de décliner une gamme de supports d'informations internationale, le terme Connect fait davantage de sens qu'un terme très français.

Jean-Claude LORIOT

Bien, s'il n'y a plus d'autres remarques, je considère que la séance est close puisque l'ordre du jour est épuisé.

Michel JANNIN – CGT

Je souhaitais avant que tout le monde s'en aille que l'on règle la question des réservations de salles. Nous sommes confrontés encore une fois à un problème de salle : nous avons une réunion de la commission économique du Bureau et des RS le 30, j'ai demandé la réservation de la grande salle de Jemmapes, mais on me répond que la salle a été réservée de longue date pour des négociations sur la GPEC. La commission économique a besoin de se réunir pour travailler les nombreux dossiers qui lui sont confiés par le CCE. Je demanderai donc que l'on nous réserve la primeur des deux salles de réunions. J'aimerais qu'à l'avenir nous soyons en charge de gérer ces deux salles pour pouvoir compter sur l'une d'entre elles. Sur le site d'Alleray, il y a une très belle salle de négociation, elle peut également servir pour la GPEC. J'aimerais que le CCE ait les moyens de son fonctionnement.

Jean-Claude LORIOT

C'est une chose qui devait arriver un jour ou l'autre : la proximité géographique du CCE lui laisse penser que cette salle lui appartient. Or, elle appartient à l'entreprise.

Michel JANNIN – CGT

Le règlement intérieur stipule que nous devons disposer des 772 mètres carrés du quai de Jemmapes.

Jean-Claude LORIOT

Ce n'est pas remis en cause, cela va se faire car nous recherchons une salle de réunion plus proche d'Alleray, ce qui permettra de libérer celle de Jemmapes. En attendant, les règles s'appliquent à tous, le premier qui réserve obtient la salle. La salle Jemmapes est la seule à pouvoir réunir autant de personnes.

Michel JANNIN – CGT

Ensuite, il ne faudra pas avoir des exigences envers les commissions, si elles n'ont même pas les moyens de se réunir pour travailler. Trop, c'est trop. Il faut que ce problème soit très rapidement résolu.

Jean-Claude LORIOT

Il y peu de salles de cette taille. Le problème sera résolu à terme. En attendant il convient encore de passer par le système des réservations.

Bien, je vous souhaite un bon retour dans vos foyers.

Fin de la séance.