



Édition spéciale de « La Lettre de l'UNSa » suite à l'annonce de la direction en CCE du 23 mai d'un projet de transfert de 3 centres d'appels sur 4 (Toulouse, Lyon et Poitiers) à la sous-traitance !!!

Vous trouverez ci après l'ensemble des courriers, informations et événements liés à cette annonce.

Pour plus d'infos allez lire le Blog : <http://sfrencolere.canalblog.com>

## L'UNSa plus que jamais avec vous ... !

A votre écoute

01 71 07 60 64 ou

[dscunsa@fr.sfr.com](mailto:dscunsa@fr.sfr.com)



### Editorial : Insupportable, incompréhensible, inhumain !!!

Quel adjectif assez fort peut illustrer la décision imposée par la direction SFR à 1900 de ses salariés en les transférant à la sous-traitance.

Sur un effectif total de 8000 personnes, les centres d'appels représentaient 3500 salariés rassemblés sur quatre sites principaux. Aujourd'hui la Direction ne fait pas dans le détail en envoyant à la sous-traitance trois de ces sites, Toulouse (724 personnes), Lyon (582 personnes) Poitiers (571 personnes) totalisant près de 1900 salariés. La Direction ose indiquer que ce projet « a été élaboré dans l'intérêt de l'ensemble des parties » en prétextant que les collaborateurs « auraient plus de perspectives professionnelles chez Teleperformance et la Division Arvato Services que chez SFR service client qui est par nature limité à son seul client : SFR » cela veut donc dire clairement que le savoir faire SFR disparaîtra par l'application de ce projet par la dilution du savoir faire des équipes SFR.

- Alors que le discours de la direction a toujours été que la satisfaction client à travers les centres d'appels était la priorité n°1 de SFR !!!

- Alors que la direction vient de signer un accord GPEC ou il est mentionné dans l'introduction l'iso effectif pendant trois an ... !!!

- Alors que cette décision n'est pas justifiée économiquement ... !!!

On a bien vu ce qui est advenu de Cegetel ou la direction a fait faire le sale boulot au repreneur et qui est revenu actionnaire à hauteur de 40 % !!! On est dans la même logique !!! A quand le rachat partiel de téléperformance ou Arvato ???

L'équipe UNSa est particulièrement affectée par cette nouvelle car Toulouse et Lyon représentaient des bastions ou nous avions la majorité des élus CE et DP sur ces sites. Le calendrier d'application proposé par la direction est tellement court, avec leur volonté d'avoir fini le transfert des équipes au 1<sup>er</sup> Août.

**Rien n'est perdu : Lundi l'intersyndical rencontre François FILLON, premier ministre, pour l'informer de la gravité des événements en cours !!! Restons mobilisé ...**

Faten BEN AMOR, Vanessa JEREB, Frédéric LESCA

### SOMMAIRE

- **Editorial** : Le coup de massue de l'annonce du transfert de trois centres d'appels sur les quatre. ....p.1
- **Résolution du CCE** : le CCE engage une procédure de délit d'entrave. p.2
- **Résolution du CCE** : le CCE informe le président sur l'ouverture d'un droit d'Alerte .3
- **Communiqué de presse de la direction** : Dès 9h du matin, la direction avait convoqué la presse et envoyé son communiqué de presse à l'AFP.....p.4/5
- **Tract intersyndical** : Le jour même un tract est distribué pour informer les salariés . p.6
- **La lutte s'organise** : Après l'effroi provoqué par l'annonce les salariés se relèvent par l'action .....p.7
- **Les syndicats commencent à communiquer et s'organisent** : La grève illimitée est votée sur les sites SFR SC !!! .....p.8
- **Les élus locaux s'en mêlent** : car c'est toute la vie sociale des villes qui va être bouleversées ..... p.9
- Les élus nationaux aussi : Lettre de Ségolène Royal à François FILLON et JB LEVY p.10/11
- **Lettre ouverte à Frank Esser** : les syndicats alertent le PDG de la rupture des accords en vigueur ..... p.12
- **Réponse de Frank ESSER** : Notre PDG soutien ses troupes ... il faut aller plus loin p.13
- **Réponse du secrétaire du CCE** : De qui se moque t on ??? .....p.14/15
- **Les articles deviennent plus acerbes** : La presse remonte des informations qui démolissent les arguments de la direction sur ce transfert ..... p.16/17/18
- **Et les marchés ???** : Les milieux financiers eux-mêmes n'approuvent pas cette décision !!! c'est vous dire .....p.18
- **Le L122-12, c'est quoi au fait ?** .....p.19



**Pour une information continue sur les événements. Rejoignez les équipes UNSa !!!**

Faten Ben Amor DSI UNSa en pleine action !!!



## RESOLUTION DU CCE de l'UES SFR du 23 mai 2007

### Réunion plénière du 23 Mai 2007

La Direction a remis ce matin en début de séance aux élus des documents présentant un projet d'externalisation des activités de 3 des 4 centres d'appels entraînant le transfert du contrat de travail d'environ 1900 salariés.

Ce projet d'externalisation n'est pas à l'ordre du jour de la présente réunion. Il ne sera à l'ordre du jour que d'une réunion ultérieure, annoncée au 5 juin.

La procédure d'information en vue de la consultation du CCE au titre des dispositions de l'article L. 432-1 du Code du Travail n'est donc pas ouverte.

Pour autant la Direction s'est crue autorisée à :

- diffuser dès ce matin, par mails, adressés aux salariés de toute l'UES et plus particulièrement aux salariés des centres d'appel, des notes d'information sur le projet d'externalisation ;
- organiser sur certains sites des réunions d'information des salariés par leurs responsables ;
- convoquer la presse sur certains sites dès 9 heures.

Téléphoniquement puis par mail, le Secrétaire du CCE a pourtant demandé à la Direction de ne communiquer sur le projet d'externalisation qu'avec les représentants du personnel tant que l'information du Comité n'aura pas été menée à bien.

La direction a passé outre cette demande, et a adressé ses mails d'information aux salariés.

Dans de telles circonstances, comment prétendre encore que le comité central d'entreprise sera informé et consulté sur un projet et non sur une décision ?

Mais peut-on encore parler de projet de toute façon lorsque le Président Directeur Général de SFR évoque « un cahier des charges accepté par Teleperformance et la Division : Arvato Services », « des repreneurs choisis », bref une véritable « décision », puisque le mot est enfin lâché ...

Or ce projet, les représentants du personnel le découvrent : à aucun moment, au cours des derniers mois, la Direction n'a indiqué envisager cette externalisation et se mettre en recherche de repreneurs.

La Direction révèle ses choix une fois qu'ils sont arrêtés et définitifs, et qu'un cahier des charges est déjà signé !

La Direction a fait sciemment le choix de n'accorder aucune importance au dialogue et à la concertation avec les élus, lesquels sont nécessairement faussés :

- lorsque la Direction diffuse auprès des salariés et de la presse des informations particulièrement préoccupantes que les élus n'ont pas eu le temps ni les moyens d'appréhender et d'analyser au préalable, et ne sont donc pas en mesure de répondre aux questions des salariés ;
- lorsque la Direction saisit les élus si tard qu'il n'est plus question de projet, et qu'aucun débat n'est plus possible.

Par ses manœuvres et son attitude, la Direction a totalement vidé de son sens la procédure d'information et de consultation et cherche à cantonner le comité en simple chambre d'enregistrement de ses décisions.

La volonté du législateur d'imposer le caractère préalable de cette information et de cette consultation des élus est totalement bafouée.

L'action des élus est entravée.

Dès lors le comité central d'entreprise se réserve le droit d'agir en justice pour faire valoir le délit d'entrave commis et solliciter sa sanction sur le terrain pénal et sa réparation.

Le CCE mandate son Secrétaire pour le représenter en justice à cet effet.

Le CCE déplore d'être contraint à envisager de recourir au Juge pour faire respecter ses prérogatives.

Il avertit la Direction qu'il sera vigilant et intransigeant pour que cette instance fonctionne et ne soit pas privée de toute utilité, surtout dans un contexte aussi grave et lourd de conséquences pour les salariés et préoccupant pour l'avenir, en terme d'activités et de choix de gestion.

La présente résolution est mise aux voix et sera annexée au compte-rendu de la réunion.

Copie en est donnée au Président après lecture en séance.



### Résolution du CCE dans le cadre de l'ouverture d'un Droit d'Alerte

Le CCE, confronté au projet d'externalisation de la plus grande partie des services clients, exprime les motifs de préoccupation suivants dans le cadre de l'article L.432-5 du Code du Travail :

- Constatation d'une panne stratégique persistante : SFR, après avoir collectionné les échecs (Cegetel, NSI, amendes pour pratiques anti-concurrentielles, lenteur extrême du rachat de Télé 2), et faute de création/innovation, ne trouve plus que l'externalisation pour donner l'illusion de l'action et de l'existence d'une politique d'entreprise.
- Irresponsabilité de la Direction SFR, qui par ce projet, met en péril l'image de l'Entreprise et la motivation de tous les salariés.
- Conséquences du projet sur la capacité de SFR à faire preuve de la créativité et de l'innovation nécessaires dans un contexte concurrentiel moins favorable qu'autrefois.
- Absence de toute justification financière au projet et d'un retour sur investissement pour SFR, qui demeure par ailleurs une des entreprises françaises les plus profitables (40 euros de cash produit pour 100 euros de chiffre d'affaires).
- Conséquences à moyen terme des externalisations sur l'emploi des salariés transférés, compte tenu des pratiques sociales des opérateurs de centre d'appels (turnover important, répression syndicale, etc) et de la durée déterminée des accords projetés.
- Avenir des différents éléments du statut collectif que les repreneurs mettront en cause ou dont la dénonciation sera automatique du fait du transfert.
- Conséquences dommageables de l'externalisation sur la qualité de la relation clientèle, dont le caractère prioritaire est pourtant affirmé.
- Cynisme de la communication de la Direction, qui présente son projet comme une manifestation de l'esprit GPEC, alors même qu'à aucune des réunions de la commission relation clientèle mise en place par l'accord il n'a été fait mention des faits ou perspectives qui aujourd'hui, selon la direction, justifient l'externalisation.
- Trahison par la Direction de l'Entreprise des engagements pris au titre de l'accord GPEC, qui prévoyait « le maintien d'une stabilité globale des effectifs du Groupe SFR à compter de la signature du présent accord »
- Projets futurs que pourrait mettre en œuvre l'Entreprise et leurs conséquences sur les salariés : externalisation ou centralisation géographique du réseau, plan social pour les fonctions marketing et communication, devenir du centre de Massy, devenir des autres métiers de SFR Services Clients, des fonctions supports, des métiers de SRR...

Toujours dans le cadre de l'article L.432-5, le CCE pose les questions suivantes dont les réponses écrites devront être apportés de droit lors de la réunion du 5 juin :

1. Quelles sont les modalités juridiques et financières précises du projet ? Quel sera l'impact de l'opération sur les comptes de SFR à court, moyen et long terme ? Quels engagements réciproques sont pris avec les repreneurs ?
2. Quelles sont les conséquences sociales précises du projet à court, moyen et long terme pour les salariés transférés (emploi, statut collectif, rémunération) compte tenu de la nature des repreneurs et des engagements pris ?
3. Quel est le profil, la stratégie et la capacité de développement des repreneurs, ainsi que leur capacité à pérenniser l'emploi à moyen et long terme ?
4. Quelle est la stratégie de développement de SFR ? Quelles initiatives entend prendre la Direction de SFR en termes de stratégie et d'organisation à l'avenir ? Quelles en seront les conséquences pour l'emploi et les compétences ? Quel crédit conserve-t-elle et quelle confiance peut-on lui accorder ? Quels recrutements SFR compte-t-il effectuer pour parvenir à la stabilité de l'emploi défini par l'accord GPEC malgré le départ de près de 2 000 salariés ?
5. Quelle valeur ajoutée réelle les dirigeants de l'entreprise sont-ils capables d'apporter à une entreprise qui doit faire preuve d'innovation et de créativité dans un contexte qui l'exige de plus en plus ? Quels sont les intérêts personnels des dirigeants dans la réussite du projet d'externalisation, qu'il s'agisse de bonus, de stock options, de distribution gratuite d'actions ou d'autres avantages ?

**Cette résolution a été portée aux voix et a été approuvée à l'unanimité des 19 votants.**



**Communiqué de presse de la direction** : Dès 9h du matin, la direction avait convoqué la presse et envoyé son communiqué de presse à l'AFP.

## SFR : externalisation des salariés des centres d'appels - le 23 mai 2007

A l'heure de la délocalisation et de l'externalisation des activités, SFR ne manque pas à l'appel. Secteur oblige?

L'opérateur de téléphonie mobile SFR a présenté mercredi aux syndicats, lors d'un comité central d'entreprise, un projet de transfert de trois de ses centres d'appels, soit 1.900 salariés, à deux sous-traitants qui s'engagent à maintenir les emplois pendant trois ans.

### I – Les salariés des centres d'appels « confiés » aux sous-traitants

SFR service client, qui a la volonté de se recentrer sur son cœur de métier (la conception, l'organisation et la gestion du service aux clients SFR), envisage de confier à des partenaires, leaders du secteur de la Relation Client Grand Public, l'exploitation de ses établissements de Lyon, Poitiers et Toulouse. Le projet soumis aux élus du CCE consiste dans *une opération de sous-traitance* qui impliquera *le transfert du personnel* des établissements de Lyon, Poitiers et Toulouse auprès de ces partenaires qui les reprendront avec l'intégralité des dits établissements.

Dans un contexte où « le volume des requêtes des clients SFR a désormais cessé de croître », SFR service client, « entreprise responsable » doit, par un acte de gestion prévisionnel, anticiper l'évolution certaine de l'emploi de la relation client grand public, dixit l'opérateur.

C'est – selon les termes mêmes de SFR - l'objet de ce projet que d'offrir des perspectives professionnelles à ses collaborateurs en les transférant aux leaders de ce métier que sont Téléperformance et Division Arvato Services tout en continuant à offrir la meilleure qualité de service à ses clients (cela va de soi ...), et en conservant la maîtrise de cette activité que l'opérateur dit ne pas souhaiter abandonner.

Les salariés de ces centres d'appels, destinés à la clientèle "grand public" de l'opérateur, sont répartis entre Lyon (582 personnes), Toulouse (724 personnes) et Poitiers (571 personnes). Un quatrième centre d'appels, situé à Massy (Essonne) (450 employés), restera au sein de SFR, filiale du groupe Vivendi, de même que les quatre autres centres d'appels (pour les professionnels et les distributeurs) de l'opérateur, soit 1.700 personnes pour ces cinq centres.

Ce projet, s'il est accepté par les syndicats, ne constituera pas une cession mais un transfert des bâtiments et des contrats de travail des salariés, a insisté dans un communiqué SFR service client, filiale à 100% de SFR qui gère les relations de l'opérateur avec ses 17,9 millions de clients. C'est effectivement l'article L122.12 du Code du travail qui s'appliquera dans ce cadre là.

"Les centres de Lyon et Toulouse seraient transférés à Teleperformance" et celui de Poitiers à "la Division Arvato Services (filiale du groupe allemand Bertelsmann, ndr)", précise le communiqué. Selon SFR, il s'agit de confier l'essentiel de sa relation client à des sociétés plus expertes que lui dans ce domaine tout en proposant aux collaborateurs des centres d'appels concernés plus de perspectives professionnelles, ces sociétés étant sous-traitantes pour de nombreuses entreprises.

"SFR service client est partenaire depuis près de 10 ans de Teleperformance et de la Division Arvato Services, qui sont les leaders du marché français de la relation client", indique le communiqué. Ces deux spécialistes ont traité en 2006 un tiers des 27 millions d'appels téléphoniques des clients grand public de SFR.

Jusqu'à présent, 50% des appels des clients grand public de SFR étaient sous-traités, un pourcentage qui passerait à 90% si le projet est approuvé par les syndicats. "Les collaborateurs de ces centres bénéficieraient du cahier des charges accepté par Teleperformance et la Division Arvato Services dans le cadre du projet de transfert", assure SFR : "Au moins trois ans de maintien de l'emploi, engagement de diversifier la clientèle de chaque centre".

Teleperformance a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires de 1,38 milliard d'euros, contre 200 millions pour Arvato.

A ce jour, les propositions reçues des deux prestataires sont suffisamment élaborées pour permettre d'ouvrir le processus de consultation du CCE, précise SFR. Elles seront finalisées à l'issue de celui-ci ainsi que des éventuelles négociations de méthode inhérente au transfert du personnel en application de l'article L.122-12 du code du travail.



SFR service client envisage en effet de confier son activité à ces partenaires sur le long terme et l'activité exploitée au sein des établissements se poursuivra alors dans les mêmes conditions, en particulier de lieu. Compte tenu de la décroissance prévue des volumes de requêtes, les partenaires devront, durant cette période, assurer le développement de l'employabilité du personnel des établissements en leur offrant l'opportunité de travailler pour d'autres clients que SFR, afin de « leur garantir la pérennité d'un emploi que nous ne sommes plus en mesure de leur offrir » a précisé l'opérateur aux syndicats.

#### II – Externalisation chez Mobistar – Orange Belgique

SFR n'est pas le seul opérateur télécoms à vouloir se « recentrer » sur son cœur de métier. Encore que l'on puisse légitimement penser qu'accueillir des clients pour les assister dans leur relation client/fournisseur (vente, soutien, assistance ..) n'est pas totalement hors sujet dans un service commercial d'un grand groupe de services tertiaires.

En novembre 2006 [Mobistar \(groupe Orange\)](#) avait annoncé qu'il allait [sous-traiter la maintenance de son réseau mobile](#). A l'époque, les médias avaient d'ores et déjà mentionné que « ce qui passe à l'heure actuelle chez cette filiale d'[Orange](#) en Belgique pourrait bien se généraliser dans d'autres contrées, le réseau mobile belge pouvant ainsi servir de tests en grandeur nature, tant social, qu'économique et technique ».

Certains estiment en effet que cette opération pourrait faire tâche d'huile en Europe, à l'heure où les opérateurs télécoms ne cessent d'optimiser leurs bilans comptables pour "séduire" la Bourse.

Le conseil d'administration de [Mobistar](#) se prépare ainsi à externaliser le service en charge de la gestion du réseau mobile, ayant approuvé la mise en sous-traitance d'une partie de ces activités réseau. Cette opération d'outsourcing concernera 150 à 155 personnes qui seront transférées chez le suédois Ericsson, contre 174 prévues initialement, par ailleurs actuel fournisseur [du groupe Orange](#).

La décision serait justifiée par un besoin de réduction des coûts provoqué par la maturité du marché, la prochaine diminution des frais de roaming imposée par la commission européenne, ainsi que par la baisse des recettes provenant des frais d'interconnexion entre les opérateurs, consécutive à la décision du régulateur.

La sous-traitance concernera les activités telles que la connexion au réseau, les interventions sur le terrain, la gestion technique et la supervision du réseau. Une étude de marché avait permis à Mobistar de présélectionner [Alcatel](#) et Ericsson comme partenaires.

Une seconde phase a permis de choisir laquelle des 2 sociétés se verra attribuer le marché. Les employés concernés par cette mesure seront repris par l'entreprise sélectionnée. Les contrats de travail seront tout simplement transférés en gardant les acquis tels que les avantages et l'ancienneté, et une garantie d'emploi de 18 mois leur sera promise. Cela signifie concrètement le maintien de l'ancienneté, la garantie de l'emploi à Bruxelles ou aux environs et les mêmes conditions de travail que chez Mobistar.

#### III - Vers d'autres externalisations ?

Si l'externalisation de la gestion du réseau vers Ericsson et Alcatel pourrait être envisageable en France, les modalités d'application de [l'article L122.12](#) sont à examiner de près.

Pour rappel, toute externalisation donnant lieu à un transfert de personnel doit être examinée au regard [des dispositions de l'article L.122-12 du Code du travail](#), qui garantit au salarié le maintien des droits et obligations qui résultent de son contrat de travail. Ces dispositions sont d'ordre public et s'imposent donc à l'entreprise comme aux salariés.

A l'inverse, lorsque l'opération envisagée n'entre pas dans le champ d'application de [l'article L.122-12](#), les parties peuvent convenir d'un transfert du contrat de travail vers une autre entité juridique, mais il est nécessaire alors que les droits des salariés soient maintenus et que cet accord n'ait pas pour objet d'exclure l'application de certaines dispositions conventionnelles. Dès lors que l'opération de transfert porte sur un service homogène constituant une entité autonome à savoir disposant de moyens propres - la cession, selon le régime de l'article L. 122-12, ne « présente pas de difficultés ».

Sources : AFP, SFR



Le jour même et le lendemain, l'ensemble des sites se mobilisaient avec des actions d'éclats partout !!  
Tract intersyndical qui a été distribué le jeudi 24 mai sur tous les sites SFR suite à l'annonce en CCE du projet de transfert de trois sites SFR Service Client.

**CFDT – CFE-CGC – CFTC – CGT – FO COM - UNSA**

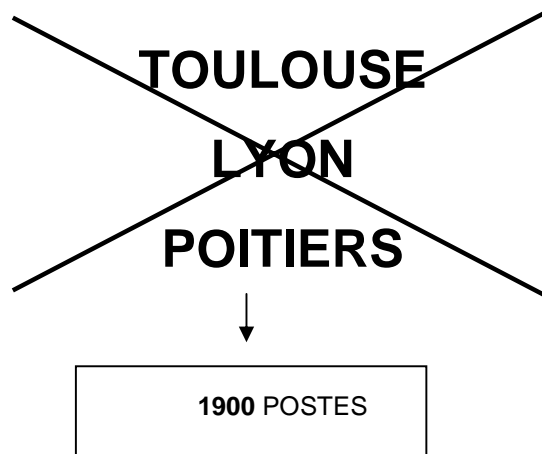
## viRons mieux, viRons Mobile

**HIER** : Cegetel bradé en quatre mois !

**AUJOURD'HUI** : Nos centres d'appels liquidés en deux mois ? ...

Alors qu'elle a signé un accord GPEC dans lequel elle s'est engagé à une stabilité globale des effectifs du Groupe SFR durant trois ans, SFR (entreprise citoyenne) transfère l'activité de trois de ses quatre sites de relation clientèle (Poitiers, Toulouse, Lyon) à ses sous-traitants. Tout en prétendant que ces transferts de postes sont dans l'esprit de la GPEC !

La Direction, dans sa communication directe aux salariés et aux organes de presse, déclare aujourd'hui que la relation client ne fait plus partie **du cœur de métier du Groupe**. La Direction montre qu'elle ne respecte ni ses engagements, ni ses écrits. Elle n'a AUCUNE PAROLE et sous-traite d'un claquement de doigts **1 900** postes SFR à Téléperformance et Arvato.



**DEMAIN** : à qui le tour ?

Massy (déjà en cours ?) ?, Réseau (déjà en route...) ? SI ? Marketing ? Entreprise ? Relation Distribution ? Fonctions Supports ? Commercial ? S.R.R ? ...

**PLUS** personne dans le groupe n'est à l'abri de se voir vendu comme de la vulgaire marchandise à un sous-traitant pour maintenir à tout prix le niveau des dividendes.

**Cela n'arrive pas qu'aux autres : quel que soit votre métier dans le Groupe, répondez présent aux prochains appels des organisations syndicales**  
**Des assemblées générales auront lieu sur l'ensemble des sites ...**



Et la lutte s'organise ... !!!

Bonjour,

Nous revenons vers vous afin de vous informer de la situation de crise que la direction a initié il y a maintenant 2 jours :

- Les sites SFR SC sont en **grève illimitée** depuis le mercredi 24 mai; jour de l'annonce. Des manifestations ont déjà eut lieu et ont largement été reprises par la presse (écrite, radio et même tv). Voici les liens vers les JT du 24 mai qui ont largement couvert l'évènement. Vous pourrez y voir des interview de Faten à Lyon, Kader à Toulouse, et Mathieu-Ricourt (à court sans arguments...!!!)

Lci 24/05/2007 <http://tf1.lci.fr/infos/economie/social/0,,3453020,00-sfr-transfere-centres-.html>

France2 24/05/07 <http://jt.france2.fr/13h/index-fr.php?jt=0&start=628>

France 3 24/05/07 <http://jt.france3.fr/1920/index-fr.php?jt=0&start=504>

- une **intersyndicale** a été créée dès l'annonce en CCE. Elle se réunira de nouveau aujourd'hui pour prévoir les actions coordonnées à venir (juridiques, manifestations, actions diverses). Un déjeuner devait avoir lieu ce midi avec Frank Esser (prévu de longue date) et les DSC de chaque OS. Hier les DSC ont communiqué leur refus de s'y rendre ce midi. La direction joue la montre en essayant de mettre les OS autour d'une table de négociation. De notre côté nous faisons d'abord monter la pression pour gagner du temps et être suffisamment armés lors des négociations futures et obtenir un maximum de garanties pour ces 1900 collaborateurs.

- Le sentiment qui règne aujourd'hui est un **sentiment de trahison** de la direction du groupe, qui annonce vouloir se débarrasser de 1900 collaborateurs, alors que la situation financière de notre société est bonne (marge, dividendes,...). Alors que l'avantage (effet de surprise et organisation de la campagne de presse) était le 23 mai du côté de la direction, les actions menées par les salariés ont permis de reprendre le lead et déstabiliser les dirigeants de notre groupe. Ils sont aujourd'hui désarmés et ne savent plus par quel "bout" nous prendre. Pour la petite histoire l'avocat de la direction à même appelé notre avocat (UNSA) pour essayer de dénouer la situation ... du jamais vu...!!!

- Nous tenons de sources informées que le groupe Vivendi est en colère de cette situation. En effet S. Roussel les avait informés que tout se passait bien dans les négociations avec les OS.

- La pression doit encore monter !!! C'est pour cela que nous avons **besoin de vous tous** (pas simplement les collaborateurs de SFR SC). Collaborateurs de SFR manifestez votre soutien. Tenez vous prêt à agir.

Bien cdt - **Vos centraux... Faten, Vanessa et Frédéric**

Et des actions partout en France !!! ici à Toulouse sur la place du Capitole





Et les syndicats aussi communiquent dans la presse !!!

Communiqué des organisations syndicales représentatives du Groupe SFR :CFDT-CFE-CGC-CFTC-CGT-FO COM-UNSA.

L'ensemble des organisations syndicales du Groupe SFR dénoncent le projet d'externalisation de 3 sites de relation clientèle (Toulouse, Lyon, Poitiers) représentant 1900 salariés.

Depuis l'annonce du projet, 90% des salariés en poste sur les sites concernés sont en grève, suite à des assemblées générales.

Le transfert envisagé aura pour conséquence pour les salariés concernés une baisse de rémunération de l'ordre de 40%, une perte des avantages sociaux, une dégradation des conditions de travail et, à terme, la mise en œuvre de délocalisations et donc des risques sur l'emploi en France.

Dans ce contexte, les organisations syndicales démentent négocier quoi que ce soit, refusent le projet et exigent le maintien des emplois dans le Groupe SFR.

Rappel :

- le groupe SFR a réalisé en 2006 un résultat net de 1,7 milliard d'euros pour 8,6 milliards de chiffre d'affaires, une des rentabilités les plus élevées en France.
- Vivendi, actionnaire majoritaire de SFR, s'est engagé en 2004 à créer 2100 emplois durables en 5 ans dans des centres appels externes et dans des zones de reconversion en contrepartie d'un avantage fiscal (régime du bénéficiaire mondial consolidé accordé par le ministre d'état, ministre de l'économie et des finances de l'époque, Nicolas Sarkozy) évalué à 500 millions d'euros par an pendant 7 ans ;
- le Groupe SFR s'est engagé en octobre 2006 en signant un accord **Anticipation, développement des compétences et progression professionnelle** qui vise à la stabilité des effectifs dans le Groupe SFR et à l'anticipation des évolutions professionnelles et à leur accompagnement dans le temps.

Xavier Courtillat – CFDT – 06.09.11.39.26

Jean-Luc de Sinzogan – CFE-CGC – 06.14.67.89.06

Geoffroy de Vienne – CFTC – 06.09.18.00.48

Frédéric Mahu – CGT – 06.10.69.33.40

Robert Huet – FO COM – 06.23.51.10.40

Vanessa Jereb – UNSA – 06.26.34.09.92

#### **LETTRÉ OUVERTE AUX CLIENTS ET FUTURS CLIENTS SFR**

SFR est devenu, en 15 années d'activité, leader sur le marché de la Téléphonie Mobile.

Son Service Client, certifié depuis 2000, a assuré cette pérennisation.

Aujourd'hui notre Direction nous annonce que 3 sites Clients sur 4 en France vont être soldés à la sous-traitance... soit près de 2000 salariés.

Pourquoi ? Pour, disent-ils, "pérenniser nos emplois" !!!

La vérité est que les actionnaires ne se suffisent plus des 1,7 milliards d'euros qu'ils ont empochés en dividendes l'année dernière. La vérité est que leurs sites internes, "vitrines" de leur activité, leur coûtent trop cher: Nous sommes, à leurs yeux, trop bien payés, et sans doute pas assez malléables...

"Les salariés de SFR SC font du gras" a déclaré Monsieur LEVY, PDG de Vivendi. Nul doute que les conditions de travail de nos sous-traitants vont les faire maigrir.

Depuis 15 ans, nous vous assurons la meilleure qualité de service possible. Notre travail est difficile, fatiguant, parfois ingrat, mais avec les acquis sociaux dont nous étions bénéficiaires nous faisons pour le mieux de manière à rester N°1. Nous étions intéressés aux bénéfices de notre entreprise, et donc impliqués dans ses résultats.

Comment une entreprise se glorifiant d'un chiffre d'affaires de 8.6 milliards d'euros sur 2006 peut-elle justifier un transfert d'activité ?

Cette entreprise se veut et se proclame "citoyenne", mais de quel monde est-elle citoyenne ? Comment pourra-t-elle justifier auprès du gouvernement et de ses salariés les avantages fiscaux dont elle a bénéficié dans le cadre du développement de l'emploi, alors que depuis janvier 2006 les départs "soi-disant volontaires" ne cessent d'augmenter ?

Vous êtes clients, ou futurs clients SFR. Nous nous devons de vous alerter sur la situation des personnes qui, tous les jours, vous répondent au téléphone, traitent vos courriers, vos mails, remontent les cas de vente forcée dont certains d'entre vous sont victimes - notons par ailleurs que c'est ce même sous-traitant, auquel nous allons appartenir, qui est à l'origine de ces ventes forcées !!!

Le nouveau gouvernement parle de lutte contre la précarité et de revalorisation du travail: est-ce en permettant à une entreprise "citoyenne" comme SFR de précariser 2000 emplois qu'il compte atteindre ses objectifs?





**U**nion **N**ationale des **S**yndicats **A**utonomes

## *La lettre de L'UNSA SFR*

*Édition spéciale Bradage des centres d'appels !!! MAI 2007*

**Les élus locaux s'en mêlent :**

Des Flash infos télévisés sur le sujet ont lieu à Toulouse, Lyon, Poitiers ... et de nombreux articles de presse reprennent cette info !!! **Ils sont unanimes ... les salariés sont en COLERE et cette décision est incompréhensible ... Un véritable coup de massue !!!**

Et les élus montent au créneau. Car ce jeu de massacre ne concerne pas uniquement 1900 salariés, mais tout un équilibre social de gens qui veulent s'épanouir dans un environnement stable et une ville avec des citoyens et des élus concernés par le bien-être de leurs concitoyens.

Monsieur le Préfet,

Je souhaite vous faire part de ma vive inquiétude face à l'annonce de la Direction de SFR lors du Comité Central d'Entreprise du 23 mai de son intention de céder plusieurs de ses centres d'appel en France à l'entreprise Teleperformance.

Le site Fidélio du Port Saint Sauveur, situé sur le canton dont je suis l'élue, est concerné par ce projet de transfert qui toucherait quelques 750 salariés aujourd'hui particulièrement inquiets pour leur avenir professionnel.

**Rien n'indique en effet que Teleperformance, co-leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contact, implanté dans 43 pays, ne choisira pas à court terme de délocaliser ses activités afin de réduire ses coûts salariaux.**

**Une fois de plus, la logique financière prévaut, au mépris du travail des salariés, alors que les résultats de SFR ont progressé de 6,6% en 2006 tandis que le Groupe Vivendi auquel il appartient proposait à ses actionnaires des hausses substantielles de dividendes.**

Face aux menaces pour l'emploi que fait craindre cette cession, je vous sollicite aujourd'hui pour organiser en urgence une table ronde rassemblant la Direction Régionale SFR, les salariés du site par le biais de leurs représentants et les élus.

Je vous prie de croire, Monsieur le Préfet, à l'assurance de mes salutations distinguées.

Marie-Christine LAFFORGUE

**C'est toute la vie sociale des salariés et des villes dans lesquelles ils habitent qui est bouleversée ... et même les élus s'en inquiètent !!!**

***SFR Entreprise citoyenne ????***



Et les élus nationaux : lettre de Madame Ségolène Royal à François FILLON et à Jean-Bernard LEVY !!!

République Française  
Liberté Egalité Fraternité

Région Poitou-Charentes

La présidente,

Monsieur François FILLON  
Premier Ministre  
Hôtel Matignon  
Rue de Varennes  
75007 PARIS SP 07

Poitiers, le

Monsieur le Premier Ministre,

Soucieuse du développement du dialogue social dans notre région, au service des salariés et des entreprises, j'ai été sollicitée par les salariés du centre d'appels, SFR basé sur le site du Futuroscope dans la Vienne.

Les salariés ont exprimé une vive inquiétude suite à la décision de SFR de vendre le centre d'appels poitevin au Groupe allemand ARVATO. Je souhaite attirer votre attention sur les conséquences concrètes de cette cession : forte dégradation du pouvoir d'achat (avec des baisses de moins 30% du fait de la diminution de primes), la dégradation de leurs acquis sociaux et les craintes sur la pérennité des emplois.

Je suis choquée de cette décision sans concertation préalable avec les salariés, alors même que le groupe réalise 1,7 milliards d'euros de bénéfice en 2006 sur un chiffre d'affaires de 8,6 Milliard d'euros, alors même que Mr SARKOZY annonce une amélioration du pouvoir d'achat pour tous.

Je ne doute que vous aurez à cœur de prendre toute mesure pour veiller au respect des droits des salariés et amener le groupe VIVENDI et son PDG Monsieur LEVY à revenir sur cette décision injustifiée.

Je vous prie de croire, Monsieur le Premier Ministre, à l'expression de mes salutations les meilleures.

  
Ségolène ROYAL



Le CCE n'a pas d'autre alternative, par la voix de son secrétaire, que d'alerter le PDG de SFR, Monsieur Frank ESSER ...

**Lettre ouverte à Frank ESSER, PDG du groupe SFR**

La défense, le 25 mai 2007

Monsieur le Président Directeur Général,

En tant que secrétaire du Comité Central d'Entreprise, je me dois de vous alerter sur les graves événements qui viennent de se produire.

Le 11 octobre 2006 et après de nombreux mois de négociation, un projet d'accord sur « l'anticipation, le développement des compétences et la progression professionnelle » (dit GPEC) a été présenté au Comité central d'entreprise et a reçu un avis majoritairement favorable.

La société SFR et 3 organisations syndicales ont signé le 12 octobre 2006 cet accord, s'engageant ainsi sur une démarche anticipative permettant d'avoir une vision stratégique partagée. Ainsi SFR s'est engagée à viser une stabilité globale des effectifs et à la mise en place de process pour atteindre les objectifs de l'accord.

Dans cet accord, il est prévu un processus de partage de la stratégie et des impacts sur les emplois. Les structures mises en place doivent également travailler à l'identification des pistes internes d'évolution pour les salariés occupant des emplois ne faisant plus partie du cœur de métier.

Le 19 décembre 2006, les opérationnels de SFR ont présenté aux membres du CCE, la stratégie pour les 3 prochaines années. Ce processus a été initié et mis en place, et même si à notre avis il y a eu un manque d'entrain et de mobilisation de la direction et des opérationnels, les commissions par domaine fonctionnent et doivent revenir vers la commission globale avec les problématiques rencontrées sur l'emploi et les pistes identifiées. Un point sera alors mis à l'ordre du jour du CCE pour que les représentants du personnel puissent se prononcer sur cette vision stratégique de l'entreprise, ses impacts et leur prise en compte.

Or mercredi 23 mai, en pleine contradiction avec la stratégie présentée le 19 décembre et avec l'accord GPEC et ses engagements, la direction nous a soumis un projet d'externalisation de 3 des 4 centres d'appels Service Client. Les membres du CCE constatent aujourd'hui que ce projet ne peut s'inscrire dans la démarche engagée maintenant depuis plusieurs mois.

Depuis fin 2005, SFR a décidé de mettre en avant 5 valeurs : Passion, Agilité, Créativité, Ténacité, Engagement. Alors que la direction demande que ces valeurs soit reprises par les collaborateurs, il me semble primordial que vous, Monsieur le président, ayez la Ténacité et la Passion que les Engagements pris ne soient pas sacrifiés sur l'autel de l'Agilité et la Créativité (ou du manque) de certains de vos dirigeants.

Aussi, voici les principaux points sur lesquels je vous demande de respecter les engagements de l'entreprise.

- Respect des accords signés
- Maintien de la stabilité des effectifs du groupe.
- Partage de la stratégie du groupe.

Les événements actuels ne respectent pas les points annoncés ci-dessus. De mon côté, je tiens donc à vous informer que je n'ai pas mandat des élus du CCE pour approuver un ordre du jour de l'instance intégrant un point concernant ce projet, puisque cela interviendrait en violation manifeste de l'accord du 12 octobre 2006.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

**Laurent PENON**  
Secrétaire du Comité Central d'Entreprise SFR



## La lettre de L'UNSA SFR

Édition spéciale Bradage des centres d'appels !!! MAI 2007

La réponse de la direction ne s'est pas fait attendre.. et elle est sans appel sur leur détermination ...  
Mais attention, JAMAIS AUCUN DEBUT DE NEGOCIATION N'A EU LIEU LE 23 MAI,  
Il va donc falloir aller plus loin ...

Le Président Directeur Général

Paris La Défense, le 28 mai 2007

Monsieur le Secrétaire,

J'ai pris connaissance de votre courrier du 25 mai avec la plus grande attention. Vous y mentionnez notamment l'accord GPEC. A cet égard, je puis vous confirmer que les objectifs de partage de la stratégie qui y figurent sont pleinement les miens.

Le projet de transfert et de sous-traitance de l'activité de nos sites de Lyon, Poitiers et Toulouse, est conforme tant à la vocation qu'à la lettre de notre accord GPEC et l'application auquel il a donné lieu depuis sa signature.

Alors que plus de la moitié de notre activité relation client grand public est aujourd'hui confiée à des prestataires, notamment ceux avec lesquels nous envisageons d'intensifier notre partenariat, ce projet, initié récemment et qui vous a été présenté le 23 mai, offre les meilleures perspectives pour les salariés concernés. D'abord, parce qu'il garantit l'emploi sur les bassins d'emploi pendant au moins 3 ans. Ensuite, parce qu'il prévoit une diversification de la clientèle des centres, ce qui est l'assurance de la pérennité de l'emploi et répond aux inquiétudes précédemment relayées lors des échanges avec les élus et qui nous été également transmises par les salariés.

C'est pourquoi je suis convaincu d'agir au mieux de l'intérêt des collaborateurs concernés et en parfait accord avec l'esprit de l'accord GPEC.

A la suite de la présentation du projet et de la remise du dossier y afférant le 23 mai et afin de maintenir le dialogue qui a toujours présidé à nos relations, je souhaite vivement qu'un ordre du jour de la prochaine réunion de CCE soit arrêté dès maintenant avec Patrick Célaudoux dans les prochains jours et que vous puissiez y apporter vos propres points afin qu'ils soient examinés.

Comme vous, je suis soucieux du respect de nos engagements dans l'intérêt légitime de l'entreprise, de ses salariés et de nos clients. Aussi il est souhaitable que les discussions entamées, dès le 23 mai après midi entre les Délégués Syndicaux Centraux et la Direction Générale en vue de constituer une commission mixte paritaire, puissent se poursuivre pour travailler en parallèle sur les garanties sociales qui pourraient être attachées à ce projet.

Je vous prie de croire, Monsieur le Secrétaire, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Frank Esser



Le secrétaire du CCE soutenu par l'ensemble du CCE et des CE concernés par le transfert.

Monsieur le Président,

La défense, le 31 mai 2007

Je ne peux laisser votre courrier du 28 mai 2007 non plus que le courriel qui m'a été adressé le 29 mai par Patrick Célaudoux sans réponse, et je me permets donc d'y donner suite, dans le cadre d'une communication qui se veut ouverte aux membres du CCE comme de la Direction, pour la complète information de chacun.

Il est indiqué dans le courriel que, compte tenu de mon refus réitéré depuis le 23 mai d'arrêter l'ordre du jour, la réunion du CCE ne pourra plus légalement se tenir le 5 juin, et qu'il en va de même des réunions de CE initialement prévues le 6 juin.

Je le conteste et vous rappelle que :

- J'ai en effet exprimé de manière claire et motivée, par courrier remis le vendredi 25 mai, mon refus de voir porter à l'ordre du jour d'une prochaine réunion du CCE l'information en vue de la consultation du Comité sur le projet d'externalisation des activités et salariés des Centres d'appel de Lyon, Poitiers et Toulouse.
- Il vous était tout à fait possible, à cette date ou au lendemain, d'en prendre acte et de convoquer cependant le CCE pour le 5 juin, en respectant le délai de 8 jours calendaires prévus par l'article L. 435-4 du Code du Travail pour l'envoi de l'ordre du jour, et en fixant de plein droit le point refusé, comme ce même texte du Code du Travail vous en donne la possibilité depuis la Loi du 18 janvier 2005.
- L'envoi des convocations et la fixation du calendrier des réunions incombent au Président. Je ne peux donc, en ma qualité de Secrétaire, accepter la mise en cause que vous suggérez.

Plus fondamentalement, la position que j'ai exprimée est partagée et soutenue par les élus du CCE ; elle demeure pleinement d'actualité, en dépit de ce que vous développez dans votre courrier du 28 mai et que je ne partage pas. Je me permets donc de vous soumettre de nouveau ma position, en synthèse.

Dans l'accord d'anticipation, développement des compétences et progression professionnelle (GPEC), signé le 12 octobre 2006 après avis favorable du CCE, la Direction a pris des engagements précis et fermes qui n'ont pas été respectés à ce jour, et qu'il paraît, semble-t-il, nécessaire de rappeler, notamment :

- L'engagement de maintenir une stabilité globale des effectifs du groupe SFR à compter de la signature de l'accord ;
- L'engagement de s'inscrire dans une démarche d'anticipation et de prévision des emplois et des compétences en lien avec la stratégie de l'entreprise, en mettant en place des outils d'information et de concertation destinés à apporter aux représentants du personnel « une visibilité sur l'évolution des métiers et les besoins de compétences en découlant » :
  - ✓ « Une présentation annuelle (au CCE) des perspectives et objectifs à 3 ans en termes de marché, d'évolutions techniques, de marketing, d'investissements et d'activités (...) et « au titre de chacune de ces périodes (triennales et annuelles) un exposé sur les grandes tendances que suscitent ces orientations en terme de gestion des Ressources Humaines internes ou externes, qu'il s'agisse d'évolution de métiers, d'actions de développement professionnel, de recrutement... »
  - La première réunion de présentation du CCE étant suivie d'une seconde réunion pour recueillir l'avis du Comité sur les orientations présentées et leurs conséquences sociales prévisibles.
  - ✓ Un travail de la commission économique, assistée de l'expert du CCE, entre les 2 réunions d'information et de consultation du CCE, pour préparer les observations du Comité sur les orientations stratégiques présentées et ses propositions d'adaptation sur l'aménagement de la politique de gestion des Ressources Humaines.
  - ✓ Une collaboration entre le CCE et des instances complémentaires de partage, réunies et informées parallèlement : commission d'anticipation globale érigée en « interlocuteur de la Direction sur la stratégie » et réunie deux fois au moins au cours du 1er semestre, et une fois au moins au cours du second pour examiner les conséquences « macro » de la stratégie sur l'évolution des métiers du groupe SFR ; et des commissions d'anticipation par domaine, notamment une commission d'anticipation spécifique pour la famille Relation Client.
  - ✓ La mise en place d'un diagnostic annuel de l'emploi et de la prospective par la constitution de groupes de travail chargés d'analyser l'impact des évolutions en matière d'emploi et de compétences et de préparer les collaborateurs à ces évolutions.



Or force est de constater que :

- Le projet annoncé pour la première fois par la Direction le 23 mai dernier découle d'une volonté stratégique de SFR de se recentrer sur son coeur de métier et de soustraire l'activité de 3 des 4 centres d'appels, entraînant ainsi le transfert des contrats de travail de plus de 1.900 salariés, et donc la quasi disparition de leurs métiers au sein de SFR et une réduction considérable des effectifs de l'UES.

- La Direction reconnaît elle même dans les documents remis au CCE que sa décision est « un acte de gestion prévisionnel » pour « anticiper l'évolution certaine de l'emploi de la relation client grand public » et expose sa stratégie au regard du choix de la soustraction et de ses partenaires, ainsi que les conséquences sociales induites.

- La Direction indique vouloir « conduire ce projet au moyen d'une méthode consensuelle » mais ne respecte aucunement les processus déjà négociés et en place depuis l'accord GPEC du 12 octobre 2006 : ainsi dans le cadre du processus d'information et de consultation du CCE sur la stratégie de l'entreprise, la perspective d'une externalisation de l'activité des centres d'appel n'a jamais été évoquée avant le 23 mai ; la commission économique du CCE, et les commissions d'anticipation n'ont jamais pu travailler sur le sujet, faute d'en avoir été saisies ; il n'y a pas eu mise en place d'un diagnostic. La Direction n'a favorisé aucune anticipation ni favorisé aucune concertation.

La Direction envisage pourtant de débiter la procédure d'information au titre de l'article L. 432-1 du Code du Travail, de tenir 3 réunions d'information du CCE et du CE déjà programmées sur un calendrier de 21 jours, d'exiger la remise d'un avis du CCE le 12 juillet, et de transférer les salariés le 1er août, en pleine période de congés d'ailleurs...

Ce marathon ne ressemble en rien aux engagements pris dans l'accord du 12 octobre 2006.

Qui plus est dans un contexte où la Direction a informé les salariés et la presse dès le 23 mai de ce qui n'a rien d'un projet mais est déjà une décision, que la Direction voudrait se contenter de faire viser pour la forme au CCE, qui a dénoncé l'entrave qu'il subit.

Les représentants du personnel ont donc bien des motifs légitimes de le contester, et je suis fondé à le soulever, dans le cadre de l'élaboration de l'ordre du jour de la première réunion envisagée.

La Direction voudrait se contenter d'officialiser à la dernière minute un projet déjà finalisé, irrévocable et en marche.

Les conditions d'un dialogue social serein et constructif ne sont donc pas réunies, loin s'en faut.

Le courriel de Monsieur Célaudoux indique que le CCE et les CE ne seront pas réunis les 5 et 6 juin.

J'en prends acte mais constate pour autant que les intentions de la Direction ne me sont aucunement précisées quant aux conditions de la mise à l'ordre du jour d'une prochaine réunion du CCE du projet d'externalisation.

J'en prends acte mais constate pour autant que les intentions de la Direction ne me sont aucunement précisées quant aux conditions de la mise à l'ordre du jour d'une prochaine réunion du CCE du projet d'externalisation.

J'espère encore que la présente aura permis de clarifier la situation et contribuera à éviter un contentieux au profit d'une reprise du dialogue, dans le respect des prérogatives des différentes instances et des termes de l'accord GPEC du 12 octobre 2006.

Je n'ai bien entendu pas d'autre objectif.

Sincères Salutations,  
Laurent Penon  
Secrétaire du CCE

L'ensemble des élus est solidaire avec le secrétaire du CCE dans la réponse faite à la direction.



Et les articles deviennent plus interrogateurs et percutants

#### **Vivendi : SFR transfère 3 centres et 1900 salariés à des sous-traitants** - Jeudi 24 mai 2007 à 08:43

SFR, deuxième opérateur mobile français, est contrôlé à 56% par Vivendi et à 44% par le britannique Vodafone, va transférer trois centres d'appels, dans lesquels travaillent 1900 salariés, chez des sous-traitants.

L'annonce a été faite hier par la direction de l'opérateur, lors d'un comité central d'entreprise. Les centres de Lyon (582 personnes) et de Toulouse (724 personnes) seront transférés à Teleperformance, tandis que celui de Poitiers (571 personnes) reviendra à la société Arvato Services, filiale de Bertelsmann.

Les trois centres gèrent les appels de la clientèle "grand public" de l'opérateur. La Tribune fait remarquer que SFR sous-traite déjà la moitié des 27 Millions d'appels reçus de la clientèle grand public, un tiers de ce marché revenant à Teleperformance et Arvato.

#### **Vivendi : SFR, la "vache à lait" qu'il faut "traire"** - Vendredi 25 mai 2007 à 09:39

Deux jours après l'annonce par SFR de l'externalisation de trois centres d'appels, employant 1.900 salariés, un rapport mandaté par le comité d'entreprise de l'opérateur mobile pointe du doigt la logique d'activité "vache à lait" de la filiale de Vivendi.

Le rapport du cabinet Sextant, que Les Echos se sont procuré, souligne notamment que "l'opérateur est entré dans une phase d'optimisation de coûts (...) qui devrait lui permettre d'accroître ses marges opérationnelles".

Selon le cabinet, "sur la période 2005-2008, quels que soient les indicateurs retraités, SFR dégagera un taux de marge moyen supérieur à celui dégagé sur la période 2001-2004".

Sextant note que "la logique de "vache à lait" de SFR pour ses actionnaires est clairement exprimée à travers la lecture des taux de distribution, puisque les dividendes excèdent les bénéfices nets". Les Echos précisent que SFR devrait ainsi verser un dividende de 1.617 Milliard d'euros en 2007 et 180 Millions d'euros de plus l'année suivante, soit 1.797 Milliard d'euros.

Et les questions vont jusqu'à Nicolas SARKOZY ... notre nouveau président de la république ... par l'intermédiaire de son Blog !! <http://www.sarkozy.fr>

Et les réponses aux articles de presse commencent également à fuser dans les directions des grands journaux !!!

Bonjour,

Je fais suite à votre article "Les centres d'appels de plus en plus souvent confiés à des sous-traitants" paru dans votre journal, Le Monde, Samedi je crois, dans lequel vous mentionnez que 1900 salariés sont en colère.

Vous rappelez bien les faits, concernant la décision prise par la direction de transférer à la sous-traitance trois centres d'appels sur les quatre que SFR possède.

Mais pour être précis, ce ne sont pas uniquement les 1900 salariés concernés qui sont en colère, ce sont TOUS les salariés de SFR, car une fois de plus la direction a menti à l'ensemble du personnel.

Souvenez-vous, il y a deux ans, avec la séparation de Cegetel, ou la direction avait pleuré auprès des partenaires sociaux pour que tout se passe rapidement. Le résultat a été un « Munich social », où les salariés pensaient avoir préservé leurs emplois, mais comme on le sait, au final comme résultat, sur les 2000 collaborateurs Gegetel, plus de 50% de personnes ont été remerciées.

Aujourd'hui, les faits sont encore plus graves, car ce que vous oubliez de mentionner c'est que la direction a fait signer (encore par de belles promesses) un accord GPEC en octobre dernier dans lequel elle s'engage à partager la stratégie à trois ans avec les partenaires sociaux et surtout garantie la stabilité de l'emploi dans le groupe SFR pour trois ans.

En se séparant de 1900 salariés, la direction contredit tous les fondements de cet accord et démontre une fois de plus sa désinvolture vis à vis de son personnel.

Et la contestation s'organise par la création d'un **BLOG** !!! sur lequel les salariés peuvent suivre les actions, informations et avancement du Casse social du siècle ...

<http://sfrencolere.canalblog.com>

Ce blog a pour vocation de permettre aux salariés et aux clients de SFR d'être tenus informés de l'évolution du projet d'externalisation de 2000 de ses salariés, et de leur résistance spontanée à cette annonce. Faites connaître ce blog !!



Et les syndicats aussi communiquent de façon officielle vers la presse ... par lettres ouvertes.

La Défense, le 30 mai 2007

Droit de réponse au communiqué de presse sur internet du 23 mai 2007

Vous trouverez ci-dessous le droit de réponse que nous faisons au communiqué de presse paru sur internet le 23 mai 2007.

Pour toute information complémentaire, merci de contacter :  
Vanessa JEREB, Déléguée Syndicale Centrale UNSA SFR - 06 26 34 09 92

**§1 : SFR veut transférer 3 centres d'appels (1.900 salariés) à des sous-traitants.** L'opérateur de téléphonie mobile SFR a présenté mercredi aux syndicats, lors d'un comité central d'entreprise, un projet de transfert de trois de ses centres d'appels, soit 1.900 salariés, à deux sous-traitants qui s'engagent à maintenir les emplois pendant trois ans

**Réponse de l'UNSA SFR :**

SFR prétend que dans son projet de transfert de trois de ses centres d'appels, les deux sociétés de marketing téléphonique reprenneuses des quelque 1900 salariés s'engagent à maintenir les emplois pendant trois ans. Si l'on se base sur le précédent constitué il y a deux ans par la vente de Cegetel à 9 télécom, on ne peut que constater les conséquences lamentables qui ont suivi les belles promesses faites à l'époque : pas de licenciement, garantie de l'emploi, etc. Résultat, près de 1000 licenciements sur les 2000 salariés concernés. Au vu de ces faits il est impossible de faire confiance aux affirmations de la direction. Passés les 15 premiers mois qui suivront le transfert, et pendant lesquels ils risquent de subir de terribles pressions dans l'environnement sans pitié du marketing téléphonique, les courageux qui auront su résister auront toutes les chances de devoir choisir entre la délocalisation ou la porte

**§4 :** Ce projet, s'il est accepté par les syndicats, ne constituera pas une cession mais un transfert des bâtiments et des contrats de travail des salariés, a insisté dans un communiqué SFR service client, filiale à 100% de SFR qui gère les relations de l'opérateur avec ses 17,9 millions de clients

**Réponse de l'UNSA SFR :**

SFR prétend que rien ne changera pour les salariés de SFR SC puisqu'ils ne subiront pas une cession mais un transfert de leurs contrats de travail vers un autre employeur. Transfert de contrats de travail certes, mais perte de tous les avantages sociaux liés à ces contrats, tels que prime de performance d'équipe, participation, intéressement, lignes collaborateurs, plan d'épargne groupe (soit près de 40% des revenus annuels) bref, un salaire minimum et rien de plus.

**§6 :** Selon SFR, il s'agit de confier l'essentiel de sa relation client à des sociétés plus expertes que lui dans ce domaine tout en proposant aux collaborateurs des centres d'appels concernés plus de perspectives professionnelles, ces sociétés étant sous-traitantes pour de nombreuses entreprises.

**Réponse de l'UNSA SFR :**

Aujourd'hui SFR prétend confier l'essentiel de sa relation client à des sociétés plus expertes que lui dans ce domaine. Il y a dix ans, SFR créait Cegetel Service, devenue ensuite SFR Service Clients. A l'époque la direction de SFR proclamait haut et fort qu'elle ne pourrait organiser sa croissance qu'à la condition expresse d'avoir son propre service clients, composé de vrais professionnels, intégrés à l'entreprise et qui ne seraient pas de simples « télé acteurs » mais des spécialistes formés par SFR pour répondre aux attentes spécifiques de ses clients. A cet effet, SFR intégrait par l'application de l'article L122.12 du Code du Travail, des salariés d'Actiphone à Paris et d'Atos à Lyon et ouvrait ses deux premiers centres d'appel à Bagnole et Lyon en affichant la volonté d'en faire des exemples pour tous les centres d'appel de France et de Navarre et une vitrine pour l'entreprise. En dix ans, SFR Service Client est devenu le centre d'appel numéro 1 en France et pour remercier ses salariés de ce résultat, SFR les transfère à des sociétés de marketing téléphonique !





§7 : "SFR service client est partenaire depuis près de 10 ans de Teleperformance et de la Division Arvato Services, qui sont les leaders du marché français de la relation client", indique le communiqué. Ces deux spécialistes ont traité en 2006 un tiers des 27 millions d'appels téléphoniques des clients grand public de SFR.

**Réponse de l'UNSA SFR :**

SFR, qui insiste sur le fait qu'elle travaille depuis près de 10 ans avec Téléperformance et la Division Arvato Services, indique que ces deux sociétés traitent un tiers des appels téléphoniques des clients grand public de SFR. Certes, cependant le tiers des 27 millions d'appels téléphoniques pris en charge par les sous-traitants concernait jusqu'à présent, uniquement les clients La Carte et Le Compte et non les abonnés à qui l'on a, au contraire, souvent répété entre autres arguments de vente, qu'ils bénéficient d'un « service dédié ». Qu'en sera-t-il demain, lorsque les chargés de clientèle seront devenus des téléacteurs ?

§9 : "Les collaborateurs de ces centres bénéficieraient du cahier des charges accepté par Teleperformance et la Division Arvato Services dans le cadre du projet de transfert", assure SFR : "Au moins trois ans de maintien de l'emploi, engagement de diversifier la clientèle de chaque centre".

**Réponse de l'UNSA SFR :**

SFR est fière d'annoncer qu'elle a imposé à Téléperformance et à la Division Arvato Services un cahier des charges par lequel elles s'engagent à « diversifier leur clientèle » ce qui revient effectivement à transformer les chargés de clientèle SFR en de simples « téléacteurs » qui devront faire le lundi, du SFR, le mardi des enquêtes de satisfaction auprès des ménagères de moins de cinquante ans, vendre de l'assurance vie le mercredi, des yaourts le jeudi et des encyclopédies le vendredi. Où sont là dedans, la professionnalisation et l'amélioration de la qualité du service rendu aux clients ?

**Et les marchés ??? : Les milieux financiers eux-mêmes n'approuvent pas cette décision !!! C'est vous dire !!!**

Les seuls satisfaits dans l'affaire sont les actionnaires. Ou plutôt les initiés qui ont spéculés à court terme sur cette annonce Mais à long terme les milieux financiers eux-mêmes n'approuvent pas cette décision ... car l'action est revenue à son niveau d'origine.



18/05/2007	21/05/2007	22/05/2007	23/05/2007	4/05/2007
31.23(c)	31.20(c)	31.47(c)	31.97(c)	31.80
+0.16%	-0.10%	+0.87%	+1.59%	-0.53%
10 603 913	4 300 680	6 356 888	10 540 854	3 998 454
31.08	31.30	31.20	31.41	31.69
31.36	31.30	31.53	32.00	31.85
31.02	31.08	31.05	31.41	31.56

Variation sur 5 jours : **+1.99%**



24/05/2007	25/05/2007	28/05/2007	29/05/2007	30/05/2007
31.60(c)	31.70(c)	31.82(c)	32.11(c)	31.87
-1.16%	+0.32%	+0.38%	+0.91%	-0.75%
8 010 678	5 776 962	863 749	5 882 281	3 784 919
31.69	31.46	31.70	31.88	31.99
31.90	31.88	31.89	32.25	32.09
31.51	31.46	31.65	31.85	31.75

Variation sur 5 jours : **- 0.31%**

Résultat sur une semaine ... l'action n'a quasiment pas bougé !!! Mais au fait, qui était au courant dès le 22 mai de ce transfert !

En grattant bien on doit pouvoir trouver un délit d'initiés parmi nos directeurs ???



Tout le monde parle du L122-12 .... Mais qu'est ce que c'est exactement ... et quel droit donne t-il ???

### **Les droits des salariés au regard des dispositions des articles L122-12 et L132-8 du Code du Travail**

Le principe posé par l'article L122-12 du Code du Travail rappelle que les contrats de travail sont transférés de plein droit au nouvel employeur qui doit en poursuivre l'exécution.

#### **Passage automatique des droits**

Sur le sort du contrat de travail, celui-ci continuera de s'exécuter chez votre nouvel employeur dans les mêmes conditions que chez SFR au moment du transfert.

Il en résulte essentiellement que le salarié conserve sa qualification, sa rémunération contractuelle, ainsi que le bénéfice de l'ancienneté acquise au service du précédent employeur.

#### **Pas de possibilité de refus**

S'agissant du refus du salarié, celui-ci est possible dans le cas d'une modification éventuelle du contrat de travail à l'occasion du transfert (modification du salaire, modification importante des fonctions).

Mais le salarié devra en assumer les éventuelles conséquences à savoir celles d'un licenciement pour cause réelle et sérieuse du fait du refus de la modification de son contrat de travail.

#### **Le maintien des accords collectifs**

En raison de l'existence d'un accord collectif dans chaque entreprise, l'accord de SFR continuera à s'appliquer pendant 15 mois répartis comme suit : préavis de trois mois et délai de survie de 12 mois sous réserve d'un accord d'harmonisation intervenant dans ce délai.

Passé ce délai et à défaut d'accord d'adaptation, l'accord d'entreprise de SFR cessera de s'appliquer, seul le bénéfice des avantages individuels acquis subsistera.

#### **Le sort réservé aux accords de participation et d'intéressement**

La poursuite de ces accords est possible dès lors que la modification de la situation juridique de l'employeur ne l'empêche pas. A défaut,

- Si le transfert d'entreprise rend impossible l'application d'un accord de participation, cet accord cessera de produire effet entre votre nouvel employeur et les salariés. Si votre nouvel employeur est déjà couvert par un accord de participation, celui-ci vous sera immédiatement appliqué. Dans le cas contraire, votre nouvelle entreprise doit engager dans un délai de 6 mois une négociation.
- Les solutions sont strictement identiques dans le cas de l'accord d'intéressement.

#### **Mandats maintenus**

Les mandats des représentants élus sont en principe maintenus si comme en l'espèce l'établissement conserve son autonomie juridique :

- les délégués du personnel : leur mandat se poursuit jusqu'à son terme.
- Le comité d'entreprise : les mandats des membres du CE subsistent et se poursuivent jusqu'à leur terme
- Le CHSCT : même solution.
- Les délégués syndicaux : le sort du mandat de délégué syndical est prévu par l'article L412-16 al 4 du Code du Travail : le mandat de délégué syndical ou de délégué central subsiste.



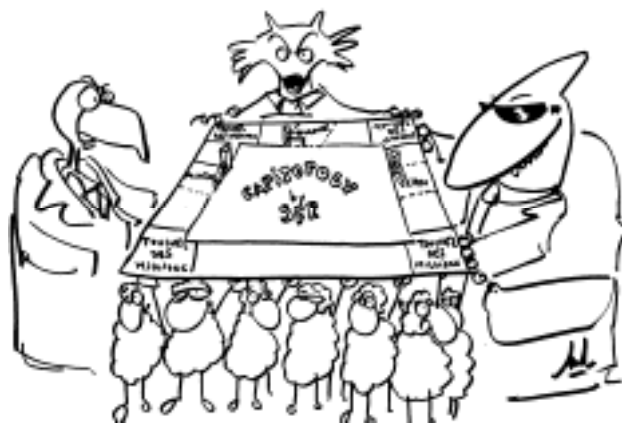
**Pour ne pas rester passif, agissez, car demain le TSUNAMI qui est en marche risque d'arriver jusqu'à votre belle plage ensoleillée et calme ... en apparence ... BOUGEZ avant qu'il ne soit trop tard !!!**

### Ce qui se fait déjà pour combattre...

- Organisation d'une cellule chargée de s'occuper des médias et d'un groupe de référents pour chaque site
- Intervention intersyndicale prévue lors du prochain rando raid
- Distribution massive de la Lettre Ouverte aux Clients (lors des manifs du 24/05, du match TFC-Bordeaux, sur les voitures, dans les boîtes aux lettres, devant les Espaces SFR, dans le metro, devant le Futuroscope.....)
- Blocage de la circulation à Poitiers pour faire passer nos messages
- Demande d'aide à nos politiciens en région (S.Royal à Poitiers, le maire et le Conseil Général à Toulouse...): réponses avec engagements de soutien reçus
- Envois de courriers à N.Sarkozy, François Fillon, aux candidats aux élections législatives....
- Lecture en ligne aux clients qui l'acceptent d'un argumentaire sur le pourquoi de la situation, par les CC volontaires
- Organisation sur Toulouse d'une manifestation le 31/05, aux côtés des salariés de France Telecom
- Demande d'une tribune lors des meetings politiques
- Différents débrayages courts mais suivi sur les sites Parisiens (Massy, Gentilly)
- Utilisation des temps de pause cumulés pour une plus grande participation
- Action en justice par le C.C.E...

### Ce qui va se faire.....

- Distribution de tracts et de lettre d'information client devant les espaces SFR.
- Distribution du courrier de Ségolène Royal
- Alimentation du Blog avec des témoignages, des tracts, des illustration et des soutiens de Clients.
- Divers débrayages concertés entre les sites pour continuer le mouvement et augmenter la mobilisation de tous les salariés de SFR.
- Toutes vos idées que nous pourront mettre en pratique pour vous faire entendre et mieux vous protéger





# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSA SFR

Édition spéciale Bradage des centres d'appels !!! MAI 2007

UNSA



UNSA

### CONTACTS UNSA :

**En national :** **Vanessa JEREB** - DSC SFR Groupe 06 26 34 09 92  
**Frédéric LESCA** - DSCA SFR Groupe 06 11 29 29 87  
**Faten BEN AMOR** - DSCI SFR SC 06 17 35 34 62



## BULLETIN D'ADHESION



## BULLETIN D'ADHESION 2006 UNSA TELECOMS 2006



Madame Mademoiselle Monsieur

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse Personnelle : .....

Code Postal : .....

Ville : .....

Date de naissance : .....

N° de Tel : .....

N° de tel Portable .....

N° de Fax : .....

Mail perso : .....

**Je suis :** CDI CDD Intérimaire

**Classification** (cf. entête du bulletin de paye) :

B C D E F G

**Entreprise : Groupe SFR**

Etablissement : .....

Adresse : .....

.....

.....

Mail professionnel : .....

→ L'abonnement à la revue UNSA Magazine ainsi que l'adhésion à l'association de consommateur ADEIC sont inclus dans la cotisation.

→ Si vous êtes imposable, vous bénéficierez d'une réduction de 66 % de votre cotisation du montant de l'impôt que vous aurez à payer.

A .....

Le .....

Signature :

### BAREME DE COTISTION

	TRIMESTRE	SEMESTRE	ANNUELLE
B	14 €	28 €	56 €
C	15 €	30 €	60 €
D	18 €	36 €	72 €
E	25 €	50 €	100 €
F	32 €	64 €	128 €
G	45 €	90 €	180 €

Chèque à l'ordre de : UNSA SFR  
Prélèvement automatique.

**UNSA SFR - CNIT - BP 464 - 92053 Paris La Défense**  
**Tel : 01.71.07.60.64 Mobile : 06.26.34.09.92**  
**E-mail : [dscunsa@fr.sfr.com](mailto:dscunsa@fr.sfr.com) - Site Internet : [www.unsa.org](http://www.unsa.org)**