



Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°10 - Février 2011

100% différent !

Notre 10^{ème} édition du journal !

En se créant en 2004, l'UNSa SFR s'était donné pour objectif d'avoir une action syndicale différente, une approche pragmatique des dossiers sociaux et économiques de l'entreprise en toute autonomie et indépendance. Nous voulons vous remercier, VOUS, les salariés qui, à travers vos messages d'encouragement, nous confortez dans le cap que nous nous sommes fixé : éthique, pédagogie, loyauté et honnêteté ! Merci à vous tous !

SFR n'est plus ... longue vie au nouvel SFR...

La formule n'est plus d'actualité me direz-vous ? Pas si sûr ! Alors que le processus de rapprochement a débuté depuis près de 3 ans, l'harmonisation des statuts sociaux des 2 entités (SFR et 9Cegetel) devrait aboutir en ce début d'année 2011. Après avoir harmonisé les instances représentatives du personnel, la mutuelle, l'intéressement, l'augmentation individuelle, vient le tour des classifications et des structures de rémunérations. Dès cette année, chaque collaborateur de ce groupe se verra attribuer une prime de performance d'équipe (PPE) ou une part variable (PV). Le marathon de l'harmonisation des statuts sociaux des deux entreprises ne pourra se terminer que lorsque 9 Center et 9 Assistance auront eux aussi fusionné dans SFR Service Client. En effet, plus de 750 salariés reçoivent tous les mois leur fiche de paie qui ne mentionne pas le nom de leur entreprise SFR Service Client, mais toujours 9 Center et 9 Assistance. Ce n'est pas un signe d'intégration, mais un irritant qu'il serait facile de gommer. Ce n'est qu'à ce moment précis qu'il n'y aura plus de ex-ececi ou ex-cela et que les 10.000 salariés du groupe SFR seront rassemblés autour du projet commun d'entreprise affiché par nos dirigeants pour gagner du terrain et être encore plus forts face à nos concurrents.

Les représentants que nous sommes vont devoir maintenant agir pour que l'entreprise que nous continuons à construire laisse une large place aux femmes et aux hommes qui la composent. Ce n'est pas une mince affaire dans un contexte concurrentiel toujours plus rude où la variable d'ajustement la plus évidente pour nos dirigeants est la réduction de la masse salariale. Force est de constater que la GPEC SFR (accord GCC) n'est pas là que pour accompagner la gestion des carrières dans le groupe SFR. Elle permet tout simplement d'organiser des réorganisations et plans de départs massifs de salariés (215 cette année) avec la complicité de certaines organisations syndicales... qui ont décidé de fermer les yeux ! La campagne EAD 2011 est devenue une "usine à gaz" chronophage, où l'outil sert de justificatif pour "contenir" les enveloppes d'augmentations et les primes au lieu d'accompagner réellement le collaborateur dans son développement. Ne jetons pas la pierre aux managers en généralisant, car eux aussi peuvent vivre difficilement ce "moment d'échange privilégié" avec leurs équipes, n'ayant finalement pas beaucoup de marge de manœuvre et se retrouvant entre "le marteau et l'enclume".

2011 sera aussi l'année des élections professionnelles CE*, DP* et CHSCT* au cours du second semestre. Les représentants du personnel qui seront élus devront accompagner les salariés dans un contexte d'entreprise qui va se durcir avec l'arrivée d'un 4^{ème} opérateur et de la réglementation toujours plus "opportuniste" pour taxer les opérateurs. Si vous souhaitez participer aux négociations d'entreprise ou vous présenter aux élections, rejoignez l'équipe UNSA, contactez vos représentants UNSa, c'est le moment !

Vanessa JEREB & Frédéric LESCA

Retrouvez un Dossier Spécial « accord GCC, comment ça marche ? » en pages 4 à 12.

SOMMAIRE :

Dossier accord GCC	pages 2-12
NAO-Structure de rem.	page 13
Mutuelle-Prévoyance	page 14
Intéressement	Page 15
Classifications des emplois	page 16
Télétravail	pages 17
Diversité-Egalité pro	pages 18-19
Œuvres sociales	pages 20-21
Témoignage	pages 22
Rubrique CHSCT	page 23-27
Rubrique DP	pages 28-29
SFR Business Team	pages 30-31
SFR Service Client	pages 32-37
Z'infos de la SRR	pages 38-39
Bulletin d'adhésion UNSa SFR	page 40



100% différent !

Rédacteur en chef : Frédéric LESCA

Equipe de rédaction : Vanessa JEREB, Fabrice PRADAS, Eric DUJARDIN, Karen ARMIER.

Comité de relecture: Geneviève TRUONG NGOC.

(Tirage : 10.000 exemplaires)

Journaux UNSa téléchargeables sur

www.unsafir.com



**Equipe
centrale
UNSa UES
SFR**

à gauche à droite :

Fabrice PRADAS

DSI SFR SC 06 17 34 55 08

Vanessa JEREB

DSC SFR Groupe 06 26 34 09 92

Frédéric LESCA

DSCa SFR Groupe 06 11 29 29 87

100% différent !

DOSSIER : Accord « Emplois Menacés 2011 »...

L'UNSA dit STOP à l'hémorragie ?

par Frédéric LESCA

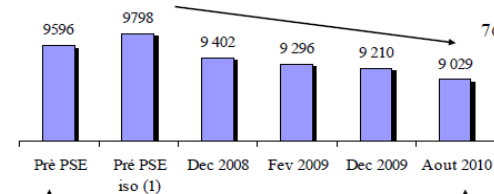


Alors que l'effectif CDI du groupe SFR ne cesse de diminuer depuis 3 ans, 215 postes seront supprimés en 2011. La direction vient d'acter de cette liste (accord sur les emplois menacés) avec l'aval de certaines organisations syndicales (CFDT et CGC).

Évolution des effectifs sur l'UES SFR

Effectifs CDI inscrits fin de période (hors pap)

À périmètre constant, les effectifs CDI de l'UES SFR ont baissé de 769 salariés depuis la mise en place du PDV



Source : fichier d'effectifs du 5 sept 2008 Source : fichier d'effectifs au 31102010

(1) Y compris Jet Multimédia France, soit + 236 postes au moment de l'intégration et hors Efixo (sortie du périmètre UES)



Accord sur les emplois menacés :

En 2010, le groupe SFR a entamé un nouveau dégraissage sous couvert d'un processus GPEC dans lequel il a embarqué les organisations syndicales signataires (CFDT et CGC). Le piège se referme aujourd'hui sur elles, obligées de signer ce nouvel accord sur les emplois menacés pour que les indemnités de départ volontaire puissent être versées, et bénéficient des exonérations sociales et fiscales prévues par la réglementation. Cet accord prévoit 215 suppressions de postes (soit 615 collaborateurs concernés) pour des motifs d'évolution structurelle de l'entreprise. L'UNSA a profité des Commissions Paritaires d'Anticipation (CPA) pour remettre en question le bien-fondé de cette liste dont la responsabilité a été la prérogative exclusive de la direction. Ce projet d'accord devait s'appuyer sur le « travail » de ces mêmes commissions ; force est de constater que la direction n'a laissé qu'une place de spectateur aux représentants du personnel qui ont vu défilé des managers présentant les impacts de la stratégie de l'entreprise sur les emplois. Cet accord sur les emplois menacés va concerner tout de même plus de 200 personnes à qui il faudra que la direction explique « qu'il fallait faire vite » pour se préparer à l'arrivée du 4ème opérateur ! L'UNSA n'a donc pas signé un tel accord, en partie, pour les mêmes raisons qu'elle n'a pas signé l'accord Gestion des Carrières et Compétences :

- ✓ L'UNSA ne sera pas complice dans la désignation par l'employeur des départs ciblés.
- ✓ L'UNSA ne donnera pas un chèque en blanc à l'entreprise pour allonger cette liste d'emplois menacés sans consultation des organisations syndicales et ce, au gré des ajustements d'effectifs souhaités par les directions opérationnelles. L'UNSA dit NON à ces possibilités de réorganisations déguisées sans qu'aucun compte ne soit rendu aux organisations syndicales.

Conclusions du Rapport d'expertise (Sextant) :

Comme le prévoit l'accord GCC, le CCE a consulté son expert sur cet accord « emplois menacés ». Ses conclusions sont édifiantes et donnent raison à la position de l'UNSA :

- ✓ Les CPA ne sont que des chambres d'enregistrement des décisions prises par la direction sur le volume et la localisation des emplois menacés. La liste des emplois menacés qui ressort aujourd'hui des CPA n'est donc pas le résultat d'une réflexion commune entre élus et direction, mais uniquement le résultat des choix de cette dernière.
- ✓ Ciblage trop précis de certaines catégories d'emplois menacés. Dans de nombreux cas, ceci ne permet donc pas de faire jouer à plein le principe de gestion collective des risques sur l'emploi. Plus de 50% des postes « menacés » qui sont amenés à disparaître sont positionnés sur des catégories d'emplois dont 100% des effectifs sont supprimés.
- ✓ Les possibilités de reclassement en interne de ces catégories d'emplois menacés apparaissent limitées (sauf mobilités géographiques peu probables ou changement radical de domaine de compétence). La volonté de centralisation du groupe laisse peu d'opportunités en région. Il y a une tendance globale à la baisse des effectifs des assistantes. De même, les choix de recours croissant à l'externe pour les prestations commerciales laissent là aussi peu d'opportunités de reclassement.
- ✓ En 2010, aucun bilan de la GPEC 2009 n'a été communiqué. Le bilan de la GPEC ne doit pas se borner à donner des informations sur le nombre de salariés ayant bénéficié des dispositifs de l'accord mais doit détailler les actions concernant les catégories d'emploi menacés, pour permettre de juger de l'effectivité des dispositifs.
- ✓ Donner une plus grande visibilité, sur les potentiels de reclassements dans l'UES. Il y a un stock de postes à pourvoir chez SFR + un volume de créations de postes non encore pourvus qui constituent autant de possibilités de reclassement pour les effectifs sur les emplois « menacés ». Aujourd'hui il n'y a aucune visibilité sur les volumes correspondants (sauf plan de recrutement SFR BT).

Emplois menacés 2011	Effectifs totaux CDI	Nombre de postes devant disparaître	Postes supprimés/ effectifs CDI	salariés dont l'emploi est		Nombre de créations
				menacé en évolution	menacé à la baisse	
Réseau	1742	30	2%	29	61	7
SI	905	0	0%	0	0	0
DG GP et pros	804	30	4%	11	141	4
Innovation et services	274	18	7%	5	32	3
Service client GP	1833	46	3%	0	90	nc
SBT	1873	57	3%	48	123	227
Support	1198	54	5%	0	87	10
SRR	396	8	2%	0	8	nc
Total	9 025	243	3%	93	542	251

**SFR****U**nion **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes*La lettre de L'UNSA «nouvel SFR»***100% différent !**

N°10 - Février 2011

DOSSIER: Accord GCC 2010-2012, les zones de turbulence :*par Vanessa JEREB*

Après 7 mois de négociations acharnées le nouvel accord triennal Gestion des Carrières et Compétences (ex-GPEC) a été signé le 6 mai 2010 par la CFDT et la CGC. L'UNSA pourtant convaincue du bien-fondé d'un tel accord et ayant été force de proposition, notamment sur les mesures d'accompagnements des salariés menacés, a décidé de ne pas le signer pour ne pas tomber dans le piège élaboré par la direction.

**Privilégier les départs**

Ce nouvel Accord de gestion des carrières et des compétences vise à déterminer les leviers d'une gestion prévisionnelle des ressources humaines qui doivent être mis en place en vue notamment d'anticiper les évolutions de métier, de prévenir les difficultés d'adaptation individuelles, de permettre le développement professionnel de chaque collaborateur notamment par la formation professionnelle continue, et de favoriser la mobilité fonctionnelle et géographique par une démarche concertée. Le dispositif permettra également à ceux des collaborateurs qui le souhaitent de poursuivre leur carrière à l'extérieur du groupe SFR. Au final, c'est ce dernier objectif qui est surtout privilégié.

Pourquoi oublier les effets de la stratégie sur les salaires ?

L'accent est mis sur les effets prévisibles sur l'emploi des grandes orientations stratégiques décidées par le groupe. SFR oublie les effets prévisibles de la stratégie de l'entreprise sur les salaires (comme le prévoit le code du travail - article L.2242-15).

Les Organisations syndicales doivent elles être "complices" dans la désignation des départs ciblés ?

Le nouvel Accord de gestion des carrières et des compétences a ceci d'original que la procédure d'information et de consultation sur les effets prévisibles des grandes orientations stratégiques du Groupe SFR sur l'emploi paraît organisée autour de l'obtention d'un accord collectif sur la «liste» des catégories d'emplois menacés pouvant correspondre aux départs volontaires souhaités par SFR. Trouver des organisations syndicales signataires sur la liste des emplois menacés tend précisément et concrètement à les rendre co-auteurs et co-responsables de cette liste.

Un chèque en blanc dans l'évolution de la liste des "emplois menacés" ?

Un autre point marquant de ce nouvel Accord sur la gestion des carrières et des compétences, est qu'il paraît prévoir et permettre une «évolution» de cette liste des emplois menacés, l'ajout de nouveaux emplois menacés, sans passer par un accord collectif, mais simplement par une Commission Paritaire d'Anticipation.

Or, si la liste d'emplois menacés initiale a fait l'objet d'un accord collectif, on voit difficilement pourquoi de nouveaux emplois menacés ne devraient pas, eux aussi, faire l'objet d'un accord collectif, ou plus précisément d'un avenant de révision au premier accord collectif...

Des mesures (outils) classiques déterminant un socle commun !

Les mesures d'accompagnement des collaborateurs dont l'emploi est menacé ont été élaborées en partie grâce aux remarques et propositions de l'UNSA. Même si elles nous paraissent insuffisantes, elles constituent néanmoins un socle commun qui a pour but d'éviter un "traitement à la tête du client". Nous regrettons toutefois que la Direction ne se soit pas engagée dans le maintien de l'emploi des + de 45 ans et qu'elle n'ait pas accepté de «déverrouiller» la partie accompagnement formation lorsque l'évolution de l'emploi est à l'initiative du salarié, en permettant notamment de faire des formations sur le temps de travail.

Pourquoi limiter dans le temps l'action des élus, en cas de réorganisation ?

Ces dispositions nous paraissent particulièrement obscures et inutiles... Encore heureux que le nouvel Accord sur la gestion des carrières et des compétences rappelle qu'un projet de réorganisation fera l'objet d'une information et consultation des instances représentatives du personnel !

Ou plus sournoisement, le Groupe SFR tente de faire passer l'idée de réorganisations sans conséquences sur l'emploi. Il est vrai qu'il peut exister des réorganisations sans «compression» des effectifs, sans suppression d'emplois, et donc sans qu'il soit requis de mener l'information et consultation des instances représentatives du personnel au titre du Livre I (ex Livre III)... Mais elles sont rares...

**100% différent !**

DOSSIER: Accord GCC 2010-2012, Comment ça marche ?

par Frédéric LESCA



Le groupe SFR a diffusé en juillet dernier un fascicule décrivant de façon très simplifiée l'accord de gestion des carrières et compétences (GCC) applicable jusqu'en 2012. Nous avons choisi d'aller plus loin dans l'explication de cet accord fondamental pour la gestion de l'emploi chez SFR.

Partie 1 : Présentation de la stratégie du groupe à 18 mois et de ses conséquences prévisibles sur l'emploi

1. Tous les ans, la Direction convoque le CCE en réunion plénière afin de présenter la stratégie du groupe SFR à 18 mois :

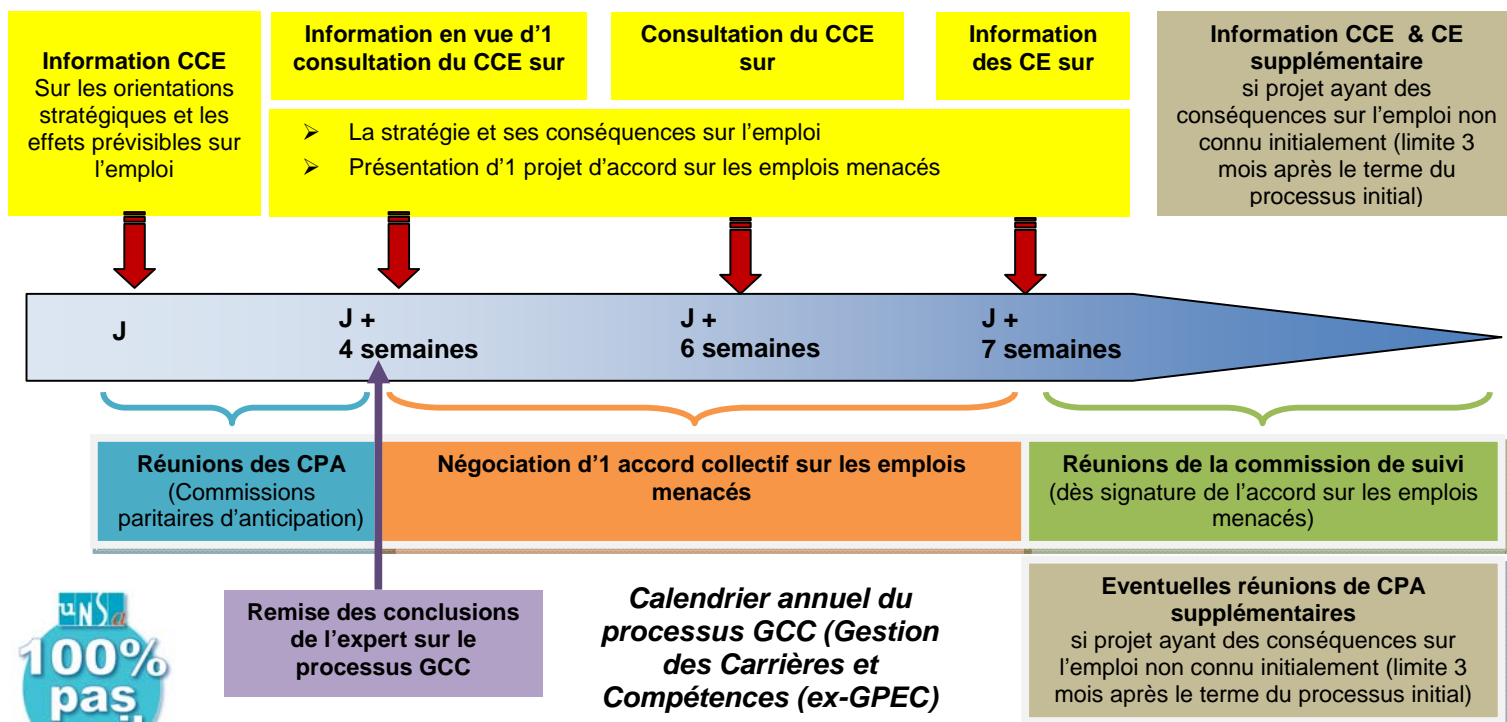
- ✓ les perspectives en termes de marché, d'évolutions techniques, de marketing, d'investissements, d'activités et de la concurrence
- ✓ les grandes tendances que suscitent ces orientations sur l'emploi.

2. Sur cette base, différentes CPA (commissions paritaires d'anticipation) se réunissent afin d'analyser les catégories d'emplois menacés par grands domaines). Un rapport de synthèse est élaboré par notre expert afin d'éclairer les élus du CCE et permettre la négociation d'un accord annuel sur les « emplois menacés » (nécessaire à l'ouverture des indemnités spécifiques exonérées de cotisations sociales et d'impôt sur le revenu pour les départs volontaires).

3. L'avis du CCE est requis 6 semaines après le début du processus, sur la stratégie de SFR et ses conséquences sur l'emploi, ainsi que sur le projet d'accord sur les emplois menacés. Les CE sont ensuite informés.

4. Une fois l'avis du CCE rendu, les collaborateurs concernés par des évolutions ou suppressions seront informés par le manager et la RH (courrier AR). Ils auront 12 mois pour se reclasser en interne.

5. Une commission paritaire de suivi, se met en place à la fin du processus afin de suivre l'accompagnement des projets professionnels des emplois menacés.



DOSSIER : suite ...

Les Commissions paritaires d'anticipation (CPA)

Pour aider le CCE, l'accord prévoit la création de commissions paritaires d'anticipation par domaine ou grande famille de métiers :

- une pour le domaine Réseau
- une pour le domaine Marketing/Commercial Grand Public
- une pour le domaine Marketing/Commercial et Relation Clientèle Entreprises
- une pour les métiers Supports
- une pour le domaine Relation Clientèle Grand Public
- une pour le domaine SI
- une tous métiers sera également créée pour la SRR

Chaque commission est pilotée par le DRH du domaine concerné et composée :

- du ou des managers opérationnels du domaine ;
- de 2 membres élus du CCE
- de 2 membres élus du CE compétents pour le domaine concerné ;
- d'un représentant de chaque organisation syndicale représentative au niveau de l'UES.

Sur la base de la présentation de la stratégie et de ses effets prévisibles sur l'emploi et l'évolution des métiers présentés en CCE, la mission de ces 7 commissions paritaires d'anticipation sera de s'assurer des moyens et mesures d'accompagnement des collaborateurs sur ces évolutions.

La Commission de suivi

A la suite des CPA, après avis du CCE sur les emplois menacés, et après accord avec les organisations syndicales représentatives au sein de l'UES sur les emplois menacés, la commission de suivi a pour rôle de suivre l'accompagnement des projets professionnels des collaborateurs occupant un emploi menacé, dossiers de mobilité interne et/ou de reclassement interne et externe. Elle examine et valide les projets professionnels externes des collaborateurs afin de reconnaître la stabilité de leur futur emploi et leur faire bénéficier du régime d'exonération sociale et fiscale appliqué à l'indemnité complémentaire prévue.

Elle sera présidée par le DRH de l'entreprise ou l'un de ses représentants et composée de deux représentants permanents par organisation syndicale représentative désignés.

En outre, elle se réunira autant que de besoin au titre de ses attributions spéciales (au minimum 1 fois par mois).

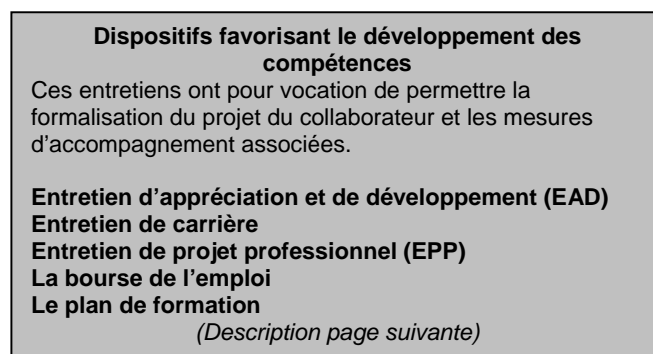
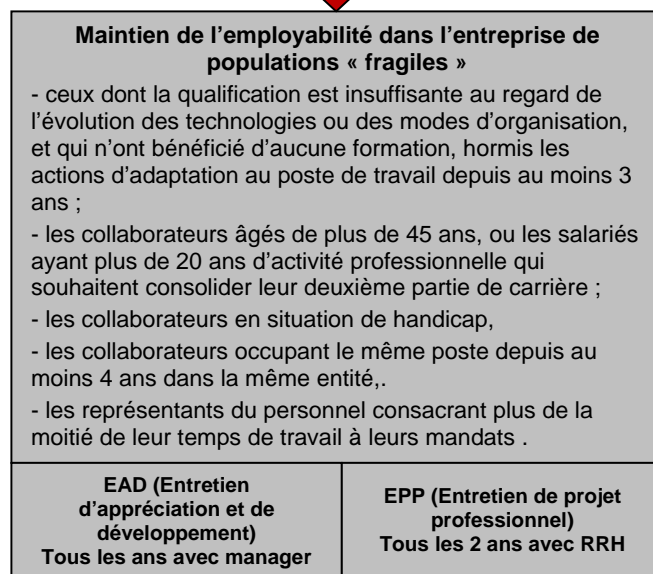
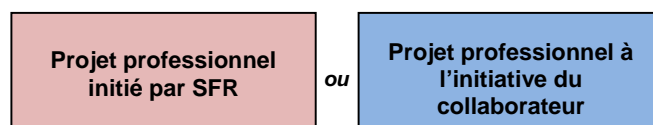
Les délibérations sont prises, à main levée, à la majorité des présents, les abstentions étant considérées comme des votes « contre ». La direction dispose du même nombre de voix que les organisations syndicales signataires présentes prises dans leur ensemble.

Partie 2 : Principe d'évolution professionnelle du collaborateur (mise en place du processus GPEC)

Sur la base de l'anticipation de l'évolution des métiers et des emplois, SFR se propose d'accompagner ses collaborateurs par la mise en place de dispositifs collectifs adaptés à chaque individu. Deux cas se présentent :

1. Le projet professionnel est à l'initiative du collaborateur (hors GPEC):

2. Le projet professionnel est initié par l'entreprise :



100% différent !

DOSSIER : suite ...

EAD : Ils ont été mis en place afin de favoriser l'échange et de permettre au collaborateur d'évoquer son avenir, son développement individuel et donc son projet professionnel

Entretien de carrière : entretien à l'initiative de la RH/manager ou du collaborateur. Il regroupe deux dispositifs :

- ✓ le diagnostic de compétences est utilisé quand un emploi est concerné par une évolution de compétence. Egalement utilisé lorsque le collaborateur émet un souhait d'évolution interne. il permet de mettre en place les plans de développement individualisés.
- ✓ L'entretien de projet professionnel (EPP) qui a pour vocation de permettre la formalisation du projet du collaborateur et les mesures d'accompagnement associées. Il est sollicité par le collaborateur auprès de sa RRH et de son manager qui ont un rôle d'incitateur à la réflexion et la mise en œuvre des projets professionnels, notamment au travers d'un bilan de compétence.

Le bilan d'étape professionnel : Il a pour objet, à partir d'un diagnostic réalisé en commun par le salarié et son employeur, de permettre d'une part au collaborateur d'évaluer ses capacités professionnelles et ses compétences, et d'autre part à l'entreprise de déterminer le dispositif d'accompagnement du salarié. Tout salarié ayant au moins deux ans d'ancienneté peut en bénéficier (renouvelable tous les cinq ans).

Les espaces métiers : Ils sont mis à la disposition de tous les collaborateurs désireux de s'informer sur les métiers du groupe, les métiers du secteur des télécoms ou d'autres secteurs d'activité et s'ils le souhaitent, sur les démarches de création ou de reprise d'entreprise. Ils peuvent y rencontrer, en toute confidentialité, un interlocuteur ressources humaines afin d'être aidés et orientés dans la recherche d'informations, être guidés vers des formations internes ou externes. Le guide « je construis mon parcours » est mis à la disposition de tous les collaborateurs qui en font la demande, lors de l'EAD par exemple.

La bourse de l'emploi : SFR prend toute disposition utile pour assurer la connaissance des postes à pourvoir en alimentant en permanence une bourse de l'emploi. Lorsqu'un collaborateur souhaite évoluer, il postule directement à un poste via la bourse de l'emploi. La direction s'engage à faire un retour sous 10 jours au collaborateur pour l'informer de la continuité de sa candidature dans le processus de recrutement ou d'une réponse négative argumentée. Les collaborateurs dont le projet professionnel est à l'initiative de l'entreprise sont considérés comme prioritaires pour accéder aux postes disponibles (si compétences nécessaires ou formation pour les obtenir < 6 mois) SFR aura recours si nécessaire à des contrats courts (CDD, intérimaire) le temps de la formation du collaborateur devant être reclassé.

Le plan de formation


L'entreprise est garante de l'équité dans l'accès aux modalités de la formation de tous les collaborateurs. L'accès aux actions de formation au titre du plan de formation se fait à l'initiative de l'entreprise en fonction des besoins en compétences identifiés.

Partie 3 : Les outils de l'évolution professionnelle (suite)

Projet professionnel à l'initiative du collaborateur	
Projet professionnel initié par SFR (emplois menacés)	
Période de professionnalisation	<p>La période de professionnalisation est destinée à favoriser le maintien en activité des collaborateurs en CDI (formations permettant l'acquisition d'une qualification, d'un titre ou d'un diplôme figurant sur la liste de la CPNE).</p> <p>Sont prioritairement concernés, les collaborateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ dont la qualification est insuffisante au regard des évolutions technologiques et organisationnelles ; ✓ ayant plus de 20 ans d'activité ou plus de 45 ans (et un an d'ancienneté dans le groupe SFR) ; ✓ qui envisagent la création ou la reprise d'une entreprise ; ✓ revenant de congé maternité ou de congé parental ; ✓ handicapés. ✓ les collaborateurs pour lesquels un projet d'évolution concerté avec l'entreprise conduit à un accompagnement spécifique notamment dans le cadre de changement d'emploi ; ✓ les collaborateurs dont le niveau de formation initiale ou continue est inférieur à Bac + 3 ou équivalent ; ✓ les collaborateurs ayant exercé une mission en détachement à temps complet supérieure à 12 mois. <p>La construction des périodes de professionnalisation peut intégrer différents dispositifs (DIF et Plan de formation). Elles se déroulent en tout ou partie en dehors du temps de travail. Un accord écrit du collaborateur est alors requis.</p>
Apprentissage en situation	<p>RRH, manager et collaborateur pourront définir ensemble des situations d'apprentissage en lien avec les compétences à acquérir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribution ou pilotage d'un projet particulier, (lettre de mission, et bilan écrit) ✓ Contribution à un groupe de travail ✓ Journées d'immersion (à définir selon l'activité) ✓ Détachement sur un autre poste pour une période identifiée ✓ Animation de formation interne. <p>Il pourra être envisagé d'aménager le temps de travail et les objectifs opérationnels du collaborateur (définir avec manager et RRH).</p>

DOSSIER : suite ...

Partie 3 : Les outils de l'évolution professionnelle

	Projet professionnel à l'initiative du collaborateur	Projet professionnel initié par SFR (emplois menacés)
DIF	<p>L'utilisation du DIF (Droit Individuel à la Formation) est à l'initiative du collaborateur et doit permettre la réalisation d'un projet partagé entre le collaborateur et l'entreprise. Les actions prioritaires au titre du DIF sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les actions de promotion, de qualification ou de remise à niveau en lien avec les métiers du groupe SFR et dans la perspective d'une mobilité ou d'une évolution professionnelle ; - les actions d'acquisition, d'entretien et de développement des compétences en lien avec le projet de l'entreprise ; - les démarches de VAE et de bilan de compétences. <p>La priorité est donnée aux formations répertoriées dans le catalogue formation du groupe SFR, mais les collaborateurs ont la possibilité de présenter des demandes s'appuyant sur des formations hors catalogue interne. Le choix de la formation fait l'objet d'un accord écrit entre le collaborateur et l'entreprise.</p> <p>Le collaborateur bénéficiera d'un abondement de 15 % de la durée du DIF réalisé si la formation vise le développement de compétences dans les domaines du management, technique et commercial et qu'il est réalisé en dehors du temps de travail. Si le DIF est utilisé dans le cadre d'une période de professionnalisation, il pourra être anticipé d'une année quel que soit le domaine de formation dans lequel il s'inscrit (dans ce cas, le DIF anticipé ne pourra donner lieu à un abondement).</p>	<p>Mesures ci-contre plus :</p> <p>Mobiliser son DIF pendant le temps de travail, indifféremment dans le catalogue SFR ou hors de celui-ci.</p> <p>Par ailleurs, le collaborateur bénéficiera dans ce cadre d'un nombre d'heures supplémentaires à raison de 5 heures par tranche de 20 heures utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'il mobilise 20 heures de son DIF, 5 heures se verront ajoutées ; - s'il mobilise 40 heures de son DIF, 10 heures seront ajoutées ; - s'il mobilise 60 heures de son DIF, 15 heures seront ajoutées. <div style="text-align: center;">  <p>100% différent !</p> </div>
VAE et bilan de compétence	<p>Tout collaborateur peut, à son initiative, bénéficier d'une VAE ou d'un bilan de compétences dans les conditions prévues par la loi. Ils s'effectueront dans le cadre d'un congé pris en charge par le FONGECIF ou de son DIF. Prise en charge sur justificatifs des frais d'inscription dans la limite de 2.000 Euros TTC par diplôme, et des frais de déplacement entraînés par l'exercice d'une VAE à hauteur des frais réels engagés dans le respect de la politique voyage.</p>	<p>Lorsque l'entreprise sera à l'initiative de la démarche VAE, en accord avec le collaborateur, l'accompagnement sera pris en charge dans le cadre du plan de formation.</p> <p>Dans ce cas, le nombre d'heures pris en charge au titre du plan pourra être porté à 35 heures.</p>
CIF	<p>Le congé individuel de formation a pour objet de permettre à tout collaborateur, au cours de sa vie professionnelle, de suivre à son initiative et à titre individuel, des actions de formation de son choix indépendamment de sa participation aux actions comprises dans le plan de formation de l'entreprise ou mises en œuvre au titre du DIF ou des périodes de professionnalisation. La prise en charge se fait, à la demande du collaborateur, par le biais du FONGECIF.</p> <p>Dans le souci d'accompagner ses collaborateurs dans leur développement l'entreprise contribuera au financement du reliquat pédagogique et financier non pris en charge par le FONGECIF.</p>	<p>Lorsque le projet professionnel du collaborateur est insufflé par l'entreprise et que les compétences visées peuvent répondre à un besoin du groupe SFR ou qu'elles permettraient la mobilité externe du collaborateur, l'entreprise prendra en charge le financement du congé en cas de refus de prise en charge par le FONGECIF (sous réserve de validation) Dans ce cadre, les frais de déplacements complémentaires seront également pris en charge par l'entreprise sur justificatifs et sur la base de la politique voyages de l'entreprise.</p>

DOSSIER : suite ...
Partie 3 : Les outils de l'évolution professionnelle (suite)

	Projet professionnel à l'initiative du collaborateur	Projet professionnel initié par SFR (emplois menacés)
Tutorat	<p>Une mission de tutorat peut être exercée dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ d'1 période ou d'1 contrat de professionnalisation ✓ d'une évolution professionnelle interne ✓ de l'intégration d'un nouveau collaborateur. <p>La fonction de tuteur a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ d'accompagner l'apprenant dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet professionnel ✓ d'aider, d'informer et de guider l'apprenant ✓ de contribuer à l'acquisition de connaissances, de compétences et d'aptitudes professionnelles par l'apprenant, au travers d'actions de formation en situation professionnelle ✓ de participer à l'évaluation des qualifications acquises dans le cadre du contrat ou de la période de professionnalisation. <p>Pour cela, le tuteur s'engagera par la signature d'une charte avec chaque intervenant (son responsable des ressources humaines, son manager, l'apprenant et son manager) à réaliser principalement les activités suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir le plan de progression de l'apprenant (objectifs, situations d'apprentissages à développer, planning, moyens....) ; ✓ Assurer un suivi régulier avec l'ensemble des intervenants et réaliser un bilan de fin de mission <p>Pour permettre au tuteur d'exercer ses missions dans les conditions optimales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ le tuteur est désigné sur la base du volontariat et de l'adéquation de son expérience professionnelle et de son niveau de compétences avec l'objectif visé ✓ le tuteur doit disposer du temps nécessaire au suivi de son apprenant, par un aménagement de son temps de travail et de ses objectifs. Le tuteur examinera avec son manager, si nécessaire, la question de la charge de travail ✓ le tuteur peut suivre deux collaborateurs maximum ✓ le tuteur bénéficie d'une formation (réalisée au titre du plan de formation type 1) pendant laquelle il recevra les méthodes et outils nécessaires. <p>Le tuteur bénéficie d'un accompagnement par son RH et son manager. Un suivi régulier et un bilan de fin de mission sont également réalisés. S'il le souhaite, le tuteur pourra, lors de son entretien annuel avec son manager, faire un bilan de sa mission. Il bénéficie de 5 heures de DIF supplémentaires par mission et par an (max 10 heures par an). S'il a plus de 55 ans il bénéficiera d'un surcroît d'heures de DIF de 5 heures par mission et par an (max 20 h par an).</p>	
Suivi des périodes d'apprentissage	<p>A la fin de la période d'apprentissage (formation, apprentissage en situation, tutorat, bilan de compétences ou VAE ou autre...), un entretien de suivi de l'accompagnement sera réalisé avec le RRH et le manager afin de réaliser un bilan et de définir les prochaines actions.</p> <p>Lorsque le plan d'accompagnement aboutit à la prise d'un poste en interne, l'évolution professionnelle du collaborateur est immédiatement effective.</p> <p>Une période probatoire de 3 mois peut être accordée au collaborateur qui le souhaite et qui en formule explicitement la demande par un écrit au RRH, responsable de l'entité ou de la direction qui l'accueille. Un entretien avec le RRH en charge du périmètre aura lieu au terme des 1er, 3e et 5e mois qui suivent la prise de fonction afin de faire un bilan d'intégration dans le poste.</p>	
Jours de disponibilité	N.A.	<p>5 jours au maximum (hors formation) pour travailler sur leur projet de reclassement.</p> <p>D'une façon générale, la construction des projets professionnels nécessite des délais de réflexion des collaborateurs qui seront d'un mois maximum (CCNT) et de réponse de la direction qui devra intervenir dans un délai de 20 jours au maximum.</p>

DOSSIER : suite ...
Partie 3 : Les outils de l'évolution professionnelle (suite)

Projet professionnel à l'initiative du collaborateur	Projet professionnel initié par SFR (emplois menacés)
<p>Création ou reprise d'entreprise</p> <p><i>(en lien direct, ou pas avec la stratégie de SFR)</i></p>	<p>Le collaborateur doit s'adresser en premier lieu à la cellule essaimage, à laquelle il fait part de son projet. Elle l'accompagne alors dans la définition du cadre, des modalités d'accompagnement et de suivi du projet. Le projet garde un caractère confidentiel tant que le collaborateur n'a pas officialisé sa démarche par la signature d'une convention tripartite (manager-RRH-collaborateur).</p> <p>Accompagnement particulier (avant validation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ accès à de la documentation et à de l'information sur la reprise ou la création d'entreprise dans les espaces métiers, ✓ module de formation interne « Découvrir la création d'entreprise », accessible au titre du DIF ✓ L'encadrement et le suivi de son projet par la cellule essaimage du groupe SFR <p>Accompagnement particulier (après validation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ l'accueil individuel et le premier diagnostic, ✓ la formation à la création et à la reprise d'entreprise (étude de marché, statuts juridiques, gestion financière, comptabilité...), ✓ la mise en forme du projet : élaboration du « business plan », détermination des sources de financement...., ✓ le suivi post création : suivi sur 12 mois à compter de la création ou reprise d'entreprise. <p>Aides Financières</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une indemnité forfaitaire d'un montant de 20.000 Euros par projet (versé lors de la présentation d'1 extrait K-Bis ou autre justificatif officiel). ✓ Une aide supplémentaire de 4.000 Euros pour l'embauche en CDI des salariés SFR concernés par un projet d'adaptation du volume et/ou de la structure des effectifs (versée à la fin de la période d'essai concluante). <p>Garantie de retour à un emploi équivalent en cas d'échec</p> <p>Lorsque le salarié a quitté l'entreprise pour réaliser un projet de création/reprise d'entreprise qui n'a pas pu se concrétiser, il pourra, dans un délai de 3 mois après son départ de l'entreprise, réintégrer au sein du groupe SFR un poste équivalent à celui qu'il occupait avant son départ de l'entreprise. Si le projet connaît un échec le délai est porté à 9 mois.</p>
	<p>Mesures ci-contre, plus :</p> <p>L'indemnité complémentaire financière sera portée à 30.000 euros pour les collaborateurs dont l'emploi est menacé qui souhaiteraient concrétiser un projet de création ou de reprise d'entreprise.</p> <p>Dans ce cadre, le mode de rupture du contrat de travail sera celui de la rupture d'un commun accord.</p> <div style="background-color: yellow; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Pourquoi adhérer à l'UNSa ?</p> <p>Parce que vous voulez participer au débat social de l'entreprise !</p> <p>Parce que vous en avez assez d'être spectateur !</p> <p>Parce que vous voulez peser dans les décisions !</p> <p>Le syndicat d'entreprise est l'interlocuteur unique de la direction pour négocier les accords qui vont s'appliquer.</p> <p>Le syndicat est le seul contre pouvoir dans l'entreprise.</p> <p>Les salariés ont besoin des syndicats pour défendre leurs droits.</p> <p>A l'UNSa nous avons besoin de vous pour être plus forts !</p> <p>Alors rejoignez un syndicat pragmatique et réaliste qui fait la différence !</p> <p>Rejoignez nos équipes de représentants motivés et pas planqués !</p> <p>Rejoignez l'UNSa !</p> <p>Remplissez le bulletin d'adhésion en dernière page de ce journal ou contactez nos représentants.</p> </div>

DOSSIER : suite ...
Partie 3 : Les outils de l'évolution professionnelle (suite)

	Projet professionnel à l'initiative du collaborateur	Projet professionnel initié par SFR (emplois menacés)
Mesures d'accès à la mobilité géographique	<p>Ces aides seront conditionnées par un nouveau lieu de travail éloigné de plus de 75 km du lieu actuel d'habitation (50 km lorsque le lieu d'habitation est situé en région parisienne) ou s'il entraîne un temps de trajet simple (domicile-lieu de travail) supérieur à 1h30.</p> <p>Pendant la période de reconnaissance Pour tous les membres de la famille. Week-end découverte du nouveau lieu de travail avec prise en charge du transport, de l'hébergement et des repas.</p> <p>Au moment de la prise de fonction Pour le collaborateur. Pendant 1 mois (3 mois max si période probatoire), l'entreprise prendra en charge : 4 aller-retour/mois, l'hébergement et les repas du soir.</p> <p>Dans le cadre de l'installation définitive du salarié Prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Frais de déménagement (max 5.000 € HT) ➢ Frais d'agence (max 750 € HT) payés ou mobili-pass. ➢ Frais de transport de la famille pour rejoindre le nouveau domicile (max 500 € HT). Frais réels pour arrivée ou départ de la Réunion ➢ Frais de double loyer (1 mois) dans la limite de 1.500€ HT payés ou mobili-pass + intérêts prêt relais (6 mois). ➢ Prime d'installation (2.033 € bruts pour un célibataire, 3.048 € bruts pour un couple avec une personne à charge + 406 € brut par personne à charge supplémentaire. 	<p>Mesures ci-contre plus :</p> <p>Recherche de logement (aide A) : Cette mission sera confiée à un cabinet spécialisé, dont le rôle sera d'accompagner le collaborateur dans toutes ses démarches immobilières en tenant compte de ses besoins et souhaits.</p> <p>Recherche d'emploi pour le conjoint (aide B) : Cette mission sera confiée pour 6 mois à un cabinet spécialisé. A partir d'un entretien d'accueil, cet organisme proposera au conjoint une méthodologie de recherche d'emploi, une validation de son projet professionnel et un suivi par un consultant pour aide et support à la recherche.</p> <p>Prime de mobilité géographique : afin de faciliter l'installation du collaborateur, l'entreprise versera une prime de mobilité géographique complémentaire d'un montant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.000 € bruts si le collaborateur utilise les aides A et B (ci-dessus décrites) ; 6.000 € bruts si le collaborateur utilise uniquement l'aide A ou l'aide B ; 7.000 € bruts si le collaborateur n'utilise ni l'aide A ni l'aide B.

Philosophie de l'accord GCC 2010-2012 :

Le 6 mai 2010, 2 des 4 organisations syndicales représentatives chez SFR ont signé l'accord « Gestion des carrières et des compétences ». Il constitue l'outil pour répondre à l'accompagnement social généré par certaines réorganisations de l'entreprise. Il comprend uniquement un volet **GPEC** (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) remplaçant l'accord GPEC de 2008.

Le volet « **accord de méthode** » qui sert de cadre à toute réorganisation basée sur un plan de départ volontaire disparaît de ce nouvel accord.

Le volet **GPEC** s'articule autour de trois axes :

1- L'anticipation et l'information : identification des effets prévisibles des orientations stratégiques à 3 ans du groupe SFR sur l'emploi et information des collaborateurs en conséquence

2- Le projet professionnel du collaborateur insufflé par l'Entreprise ou à l'initiative du collaborateur et sa mise en œuvre via un **plan d'accompagnement individuel**

3- L'ensemble des mesures d'accompagnement possibles prévues dans l'accord GPEC et pouvant participer ou non, en fonction de la nature du projet professionnel, au plan de **d'accompagnement individuel du collaborateur**

DOSSIER : suite ...
Partie 3 : Les outils de l'évolution professionnelle (suite)
**Projet professionnel initié
par SFR (emplois menacés)**
**Congé
d'accompa-
gnement au
projet
professionnel
externe**

Si le collaborateur souhaite, à son initiative, quitter le groupe SFR en vue de rejoindre une autre entreprise, le groupe s'engage à l'accompagner en lui proposant un congé spécifique dit « congé d'accompagnement au projet professionnel externe ».

Dès lors que le collaborateur est en mesure de justifier d'une proposition d'embauche en CDI, l'employeur ne pourra s'opposer au congé d'accompagnement au projet professionnel externe.

La durée de ce congé correspond à celle de la période d'essai à laquelle est soumis le collaborateur au sein de son nouvel emploi.

Dans le cas où le collaborateur verrait sa période d'essai prolongée, le congé pourra également faire l'objet d'un renouvellement (8 mois max).

Pendant toute la période de congé, le contrat de travail est suspendu. Le collaborateur continue à faire partie de l'effectif du groupe SFR mais ne perçoit aucune rémunération et n'acquiert aucune ancienneté pendant toute la durée du congé (mais garde la même cotisation mutuelle).

1. **Si la période d'essai ne s'est pas révélée concluante**, le collaborateur informe alors son responsable ressources humaines par écrit de la fin de sa période d'essai, et de sa volonté de réintégrer le groupe SFR. La rupture d'un commun accord qui a été conclue devient alors caduque. A l'issue du congé, le salarié retrouve ainsi son précédent emploi dans le groupe SFR ou un emploi équivalent assorti d'une rémunération au moins équivalente, sur une même localisation géographique.
2. Au terme du congé et **en cas de confirmation de l'intéressé** dans son nouveau poste, la rupture d'un commun accord qui a été conclue prendra effet automatiquement et le contrat de travail du collaborateur prendra ainsi fin immédiatement. Le collaborateur peut prétendre à l'aide d'installation (mobilité géographique).

Indemnité :

Le montant de l'indemnité de rupture sera composé de deux éléments :

- Un montant de base correspondant à celui du préavis que le collaborateur n'a pu exécuter.
- Une indemnité complémentaire spéciale (calculée en % du salaire annuel brut versée sur les 12 derniers mois (+ primes, heures sup., astreintes et variable) correspondant à :
 - 0,90 % par année d'ancienneté de 1 à 4 ans d'ancienneté,
 - 2,70 % par année d'ancienneté de 5 à 6 ans d'ancienneté,
 - 6 % par année d'ancienneté pour 7 ans d'ancienneté,
 - 6 % par année d'ancienneté pour 8 ans d'ancienneté + bonus de 1/12 salaire annuel brut
 - 7 % par année d'ancienneté pour 9 ans d'ancienneté + bonus de 1/12 salaire annuel brut
 - 7 % par année d'ancienneté pour 10 ans et plus d'ancienneté + 2/12 salaire annuel brut

Pour les salariés de 45 ans et plus ayant une ancienneté minimum de 2 ans, cette indemnité sera majorée de 10%

Pour les salariés ayant une ancienneté minimum de 3 ans, l'indemnité sera majorée de 900€ brut par année d'ancienneté jusqu'à 6 ans, puis de 1.000 € bruts à partir de 7 ans (plafonné à 13.000 € bruts)

Cette indemnité bénéficiera du dispositif d'exonération sociale et fiscale prévue par la loi. Ainsi, sous réserve d'en remplir les conditions, les indemnités de départ volontaire versées aux salariés visés ci-dessus seront exonérées d'impôt sur le revenu (IR) et de cotisations de sécurité sociale pour leur fraction n'excédant pas quatre fois le plafond annuel de la sécurité sociale.

Le bénéfice de ces exonérations est également subordonné au fait que le salarié dont l'emploi appartient à une catégorie d'emploi menacé, ait retrouvé un emploi stable (CDI, CDD de plus de 6 mois, création et reprise d'entreprise,...) à la date de rupture de son contrat de travail avec le groupe SFR.

DOSSIER : suite ...
Partie 3 : Les outils de l'évolution professionnelle (suite)
**Projet professionnel initié
par SFR (emplois menacés)**

Le congé de mobilité s'adresse aux salariés pour lesquels l'emploi serait impacté et supprimé par une évolution liée à des choix stratégiques de l'entreprise (**ayant 2 ans ou + d'ancienneté**). Il a pour but de permettre aux salariés souhaitant changer d'orientation professionnelle en dehors de l'entreprise de mettre en œuvre un projet de formation qualifiante ou diplômante tout en restant salarié de l'entreprise. .

La durée du congé est de 6 mois (préavis compris). Ce congé sera proposé automatiquement aux salariés concernés et ils auront 5 jours ouvrés pour faire connaître leur accord. L'acceptation par le salarié de la proposition de congé de mobilité emporte rupture du contrat de travail d'un commun accord des parties à l'issue du congé. Il bénéficiera d'un entretien d'évaluation et d'orientation (+entretiens mensuels avec l'espace métier). Il sera tenu d'avoir un comportement actif dans sa recherche d'emploi et devra établir un rapport d'activité hebdomadaire.

Les salariés auront pour activité exclusive la recherche de leur futur emploi externe et seront dégagés de toute autre activité professionnelle. Ils restent néanmoins liés à l'Entreprise par leur contrat de travail.

Indemnité :

Pendant la période de congé mobilité correspondant au préavis, le salarié continue à percevoir sa rémunération habituelle.

Au terme de cette période, au-delà du préavis, les salariés percevront une allocation égale à 77 % de la rémunération mensuelle brute moyenne des 12 mois précédant le départ en congé avec un maximum équivalent au salaire net antérieur. Cette rémunération ne sera pas inférieure à 85% du SMIC.

Il est précisé que la rémunération mensuelle brute moyenne des 12 mois précédant le départ en congé, s'entend comme le salaire brut versé sur les 12 derniers mois avec 13^{ème} mois, primes, bonus, heures supplémentaires, astreintes et variables exclusion faite de tout élément perçu qui ne correspond pas à la contrepartie du travail du salarié

L'indemnité liée à la rupture du contrat de travail sera égale à l'indemnité complémentaire spéciale ci-dessous :

- 0,90 % par année d'ancienneté de 1 à 4 ans d'ancienneté,
- 2,70 % par année d'ancienneté de 5 à 6 ans d'ancienneté,
- 6 % par année d'ancienneté pour 7 ans d'ancienneté,
- 6 % par année d'ancienneté pour 8 ans d'ancienneté + bonus de 1/12 salaire annuel brut
- 7 % par année d'ancienneté pour 9 ans d'ancienneté + bonus de 1/12 salaire annuel brut
- 7 % par année d'ancienneté pour 10 ans et plus d'ancienneté + 2/12 salaire annuel brut

Pour les salariés de 45 ans et plus ayant une ancienneté minimum de 2 ans, cette indemnité sera majorée de 10%

Pour les salariés ayant une ancienneté minimum de 3 ans, l'indemnité sera majorée de 900€ brut par année d'ancienneté jusqu'à 6 ans, puis de 1.000 € bruts à partir de 7 ans (plafonné à 13.000 € bruts)

Cette indemnité bénéficiera du dispositif d'exonération sociale et fiscale prévue par la loi. Ainsi, sous réserves d'en remplir les conditions, les indemnités de départ volontaire versées aux salariés visés ci-dessus seront exonérées d'impôt sur le revenu (IR) et de cotisations de sécurité sociale pour leur fraction n'excédant pas quatre fois le plafond annuel de la sécurité sociale.

Le bénéfice de ces exonérations est également subordonné au fait que le salarié dont l'emploi appartient à une catégorie d'emploi menacé, ait retrouvé un emploi stable (CDI, CDD de plus de 6 mois, création et reprise d'entreprise,...) à la date de rupture de son contrat de travail avec le groupe SFR.

**Congé
de
mobilité**
Conclusion : Quelle mécanique pour quelle réorganisation ?

Réorganisation prévisible dans le cadre de la présentation annuelle sur la stratégie du groupe SFR.

Réorganisation non issue du processus GPEC concernant au moins 200 salariés (livre II uniquement).

Réorganisation non issu du processus GPEC (Livre I)

	Calendrier	Outils GPEC	Outils spécifiques
	Calendrier GPEC	OUI	NON
	Information-consultation en 34 jours	OUI	OUI
	à négocier « à chaud »	N.A	à négocier « à chaud »

NEGOCIATIONS : NAO & structures de rémunération ...

L'UNSA trouve que le système de rémunération de SFR, reste de loin, le plus juste et le plus transparent (PPE et PV pour tous, et pas de prime discrétionnaire) et se félicite qu'il devienne la référence pour l'ensemble des salariés du nouveau groupe SFR. Malgré cela, la négociation sur l'harmonisation des structures de rémunérations est au point mort. Ce projet prévoyait une discrimination dans le traitement de près de 2.000 personnes qui se voyaient attribuer une prime variable dans une période allant de 1 à 3 ans en fonction de leur positionnement par rapport à un salaire dit «médian». L'UNSA demande une adjonction de la prime variable en une seule fois et pour tous les salariés ex-9Cegetel dès l'année 2010 (NAO 2011). Au moment où nous écrivons ces lignes, et faute de signataires, la direction souhaite revenir à la table des négociations, prête à «lâcher» sur cette revendication. Tous les salariés du nouveau groupe SFR devraient donc percevoir en mars 2011, soit une PPE, soit une PV. En contrepartie, la direction souhaite apporter une attention particulière lors des prochains comités de salaire aux salariés qui sont sur-positionnés dans les nuages de points de leur métier (classification) en ne leur allouant qu'une augmentation individuelle faible.

Les salariés qui sont aujourd'hui en-dessous des minima conventionnels devraient voir leur situation régularisée automatiquement en fin d'année. L'UNSA a demandé que cette préoccupation importante pour de nombreux salariés notamment ex-9 Cegetel soit traitée avec rigueur.

Cette année, la NAO (négociation annuelle obligatoire) sur les salaires se déroulera jusqu'à début février. L'UNSA va imposer à la direction de la transparence sur la rémunération des populations non concernées par la PPE et la PV classique jusqu'alors oubliées. Il s'agit des commerciaux Business Team et Grand Public, ainsi que les populations ex-9C.

Pour rappel la NAO 2010 avait abouti aux enveloppes suivantes (hors 9C) :

Evolution des salaires - UES SFR

Enveloppes réelles dépensées (UES SFR)

	2008	2009	2010
AI	2,76%	2,22%	2,03%
PPE	6,00%	5,99%	6,11%
PV	113%	110%	110%

AI : Augmentation Individuelle - PPE : Prime de Performance d'Equipe - PV : Prime Variable

Lors de la seconde réunion NAO, la directrice générale des ressources humaines déclarait être favorable à :

1. une augmentation collective pour les bas salaires (demande UNSa)
2. une augmentation individuelle \geq 2%
3. une enveloppe de rattrapage dédiée à l'égalité professionnelle (demande UNSa)
4. une PPE et une PV pour tous (demande UNSa)
5. la mise en place d'un compte épargne temps (demande UNSa)

Elle s'est aussi déclarée favorable à la demande de l'UNSA d'apporter plus de transparence concernant la politique liée aux avantages en nature et autres (véhicules, tickets restaurants,...) notamment sur leur nature, leurs conditions d'attribution en fonction des métiers (classification).

Données complément de rémunération (2010) :

(données 2010)	Nb salariés concernés	Coût pour SFR
AI, PPE, PV	Voir n° spécial du journal UNSa-nov 2010 « SFR en chiffres » p 11-12	
Indemnité de transport	6.206	2.909.729 €
Co-voiturage	67	7.199 €
CESU	238	29.400 €
Action logement	469	2.228.431 €
Participation	10.696	26.933.049 €
Intéressement	10.679	34.239.132 €
Supplément d'intéressement	10.679	9.945.115 €
Abondements (PERCO, Intéressement, versement volontaire)	-	8.070.733 €
Voitures de fonctions (avantage en nature)	1.126	1.936.945 €

PEG 2010 - Salariés ayant souscrit à :

Vivendi Epargne	48,6%
OPUS 10	42,2%
PERCO	26,8%

100% différent !

NEGOCIATIONS : Nouvel accord santé et prévoyance...

Le nouvel accord frais de santé et prévoyance de l'UES SFR signé le 28 juillet 2010 est entré en application, pour la partie santé, à compter du 1er octobre 2010, et pour la partie prévoyance, le 1er janvier 2011. A chaque pas de cette négociation laborieuse, les représentants de l'UNSa ont voulu faire montre de pragmatisme. L'état des lieux de l'existant, au sein des diverses entités composant le nouvel SFR, a mis en évidence des garanties disparates mais surtout des bilans déficitaires pour la plupart des régimes. Il s'agissait donc d'offrir à tous les salariés des garanties de qualité, et d'obtenir que l'entreprise maintienne son taux de participation sans contrepartie, tout en veillant à l'équilibre financier du dispositif seul gage de sa pérennité. Certaines des entités composant le Nouvel SFR étaient dotées d'accords présentant des garanties de bon niveau mais leur bilan étant fortement déficitaires, leur maintien se serait traduit par de fortes hausses de tarif et une baisse des garanties...

Vos négociateurs UNSa ont pris le parti de reconduire jusqu'au 31 décembre 2012 et d'étendre à l'UES, l'accord SFR qui offrait des garanties de bon niveau, et présentait un bilan financièrement équilibré, tout en veillant à limiter l'impact financier pour les nouveaux entrants. Les négociateurs ont fait le pari de maintenir à l'équilibre ce régime en s'appuyant sur le travail de pilotage de la commission et en sensibilisant l'ensemble des collaborateurs à une utilisation raisonnée de la mutuelle. Il nous incombe donc à tous de pouvoir conserver ce niveau de garanties après 2012 en adoptant une attitude responsable. Une campagne de communication a été menée par la direction vers les collaborateurs et un courrier adressé à chaque salarié ayant intégré l'UES. A cette occasion chacun a pu choisir d'adhérer aux garanties complémentaires facultatives et désigner les ayants droits qu'il souhaitait faire bénéficier de la mutuelle. Pour rappel, ce régime complémentaire propose des garanties de base obligatoires et des garanties supplémentaires à adhésion facultative.

Régime Général :

- Garanties de base obligatoires : 0,97 % de la rémunération mensuelle brute y compris en cas de maternité ou d'incapacité
- Garanties supplémentaires facultatives : 31,50 €

REGIME Alsace-Moselle :

- Garanties de base obligatoires : 0,55 % de la rémunération mensuelle brute y compris en cas de maternité ou d'incapacité
- Garanties supplémentaires facultatives : 17,96 €

Pour les collaborateurs ayant loupé le coche, la demande d'adhésion aux garanties facultatives peut être faite ultérieurement. Par contre, elle n'entre en vigueur qu'au 1er jour du trimestre civil suivant la demande qui doit parvenir au gestionnaire, à minima 15 jours auparavant (le 15 mars pour une entrée en application au 1er avril). En revanche, la résiliation de cette option ne pourra être effective qu'après une durée minimale de deux années civiles pleines passées dans ce niveau de garanties.

Qui peut bénéficier des garanties ?

- ✓ vous-même en tant qu'affilié,
- ✓ votre conjoint,
- ✓ votre partenaire lié par un Pacte civil de solidarité (en l'absence de conjoint) ou à défaut votre concubin (non marié ni lié par un PACS à un tiers), s'il bénéficie d'un régime de sécurité sociale.
- ✓ vos enfants à charge : c'est à dire, les enfants légitimes, reconnus, adoptifs, pupilles de la Nation ou recueillis à votre foyer, à condition qu'ils soient :
 - âgés de moins de 18 ans,
 - âgés de 18 ans et plus et de moins de 26 ans, s'ils répondent à l'une des conditions suivantes :
 - être étudiant affilié au régime de la Sécurité sociale des Etudiants, ou étudiant de l'enseignement secondaire ou supérieur ou en formation en alternance
 - être à la recherche d'un premier emploi, inscrit au Pôle Emploi et avoir terminé ses études depuis moins de 6 mois
 - avoir suivi une formation en alternance, et connaître une période de chômage à l'issue de la formation
 - bénéficiaires, quel que soit leur âge, des allocations pour personnes handicapées prévues par la loi 75-534 du 30 juin 1975.

Sous réserve des conditions exposées ci-dessus, l'enfant d'un assuré divorcé ou séparé pour lequel celui-ci est tenu de verser une pension alimentaire par décision de justice est considéré comme à charge de l'assuré. De même, un enfant à la charge du conjoint ou du concubin de l'assuré au sens ci-dessus défini est assimilé à un enfant à la charge de l'assuré à condition que le conjoint ou le concubin de l'assuré en ait la garde.

GMC Gestion se charge lors de votre inscription, de vous déclarer auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie pour mettre en place les échanges de données informatisées.

Pour toute information, vous pouvez contacter l'Unité de Gestion n°29 de GMC au 02 51 88 76 29 ou par mail à l'adresse gmcg.ug29@henner.fr; sur le site de My SFR http://mysfrv2/sites/dgrh/monespace/Document/Sante_Prevoyance

Pascale FICHAUT & Philippe FEHRE



Rém. mensuelle brute	Cotisations salariés régime général		Cotisations salariés régime Alsace Moselle	
	Garanties obligatoires	Garanties obligatoires + facultatives	Garanties obligatoires	Garanties obligatoires + facultatives
1 000 €	9,70 €	41,20 €	5,50 €	23,46 €
1 500 €	14,55 €	46,05 €	8,25 €	26,21 €
2 000 €	19,40 €	50,90 €	11,00 €	28,96 €
2 500 €	24,25 €	55,75 €	13,75 €	31,71 €
3 000 €	29,10 €	60,60 €	16,50 €	34,46 €
4 000 €	38,80 €	70,30 €	22,00 €	39,96 €
5 000 €	48,50 €	80,00 €	27,50 €	45,46 €

NEGOCIATIONS : Nouvel accord Intéressement...

Après 2 mois de négociations, un projet d'accord concernant l'intéressement 2010-2012 a été signé en juin dernier par 2 organisations syndicales représentatives dans le groupe SFR (UNSA et CGC). Il est donc devenu applicable à tous les salariés du groupe (en CDI et CDD y compris les contrats d'apprentissage et de professionnalisation, pouvant justifier d'une ancienneté de 3 mois).

Un effort de lisibilité et d'explications sans précédent a été fait par la direction sur les différents critères permettant le calcul : certains sont partagés par tous (critères UES), et d'autres sont définis pour chaque entité juridique (SFR, SFR SC, SRR).

Pour chaque entité juridique (SFR, SFR SC, SRR)

Critères groupe SFR (CA, EBITDA, OPEX, CAPEX)	4% MS* soit 40% de l'enveloppe
+	
Critères spécifiques de l'entité	6% MS* soit 60% de l'enveloppe
=	
Enveloppe d'intéressement pour l'entité avant bonus	10% MS* soit 100% de l'enveloppe

* MS : Masse salariale

L'UNSA se réjouit que la direction :

- ✓ ait accédé à sa demande de revenir à une répartition 40% de critères UES et 60% de critères par entités afin d'assurer une certaine solidarité dans la distribution de l'enveloppe d'intéressement (pour rappel : la direction souhaitait passer à 30% de critères UES et 70 % de critères par entité : ce qui nous semblait aller à l'encontre d'une juste répartition).
- ✓ Ait augmenté l'assiette de calcul de l'intéressement pour les critères UES, en supprimant l'impact des absences (équivalent de 3,5 millions d'€ supplémentaires en prenant les données 2009).

La mise en place d'un booster sur certains critères UES (OPEX/CAPEX) permettant en cas de dépassement des objectifs d'augmenter de 1% l'enveloppe globale est pour l'UNSA un premier pas positif dans la volonté affichée par la direction de dépasser les ~7% d'enveloppe habituellement distribués depuis maintenant plus de 6 ans. Il n'est en effet pas très motivant de plafonner à ce niveau alors que le maximum théorique de l'enveloppe peut être de 10%.

Calcul du Booster d'intéressement	Objectif atteint	Objectif atteint - 5%	Objectif atteint - 10%
OPEX + CAPEX en M€	9 884	9 390	8 896
Accélérateur d'intéressement		+ 50%	+ 100%
Pourcentage d'intéressement	1%	1,5%	2%

Il reste néanmoins pour L'UNSA de nombreux points à améliorer sur cet accord. Lors de la négociation, nous avons discuté des critères assez tardivement et un peu dans la précipitation. Ceci ne nous a pas permis d'avoir un recul important sur leur choix, les définitions de seuils et d'objectifs. Il est donc difficile de se rendre compte quel résultat va donner ce nouvel accord revu en profondeur et composé de bien plus de critères que le précédent. La direction nous a en tout cas promis plus de visibilité (information trimestrielle des instances) sur le suivi des objectifs. Nous espérons qu'elle tiendra parole. L'UNSA regrette aussi qu'aucun abondement supplémentaire n'ait été accordé par la direction, même si SFR profite d'un des plus gros abondements des sociétés du groupe Vivendi.

Le plus gros regret de l'UNSA concerne l'intégration de critères innovants que nous avons proposés dès 2007, basés sur le développement durable et/ou la diversité, qui sont l'affaire de tous dans une entreprise de notre taille. Ils n'ont pas été pris en compte dans un premier temps et nous regrettons ce manque d'ambition. Nous entendons par contre qu'ils pourraient voir le jour dès la 2ème année de l'accord sans toutefois obtenir de garanties sur le sujet.

L'UNSA a signé cet accord, qui, même s'il est encore plein d'incertitudes, reste globalement positif pour les collaborateurs qui y sont toujours aussi fortement attachés.

L'UNSA note et apprécie l'ouverture dont la direction a fait part dans cette négociation d'autant que ses positions initiales étaient bien plus dures. Est-ce là un signe de sa volonté d'améliorer significativement et durablement le niveau du dialogue social ? Nous l'espérons...

Frédéric LESCA

100% différent !

NEGOCIATIONS : Une Classification des emplois... unique...

La commission sociale de classification des emplois avait pour objectif de réviser les intitulés et repères, selon la classification CCNT des emplois, dans le cadre de la fusion SFR-9C. Intitulé et repère sont visibles par tous sur l'en-tête du bulletin de paie : l'intitulé sous le titre « Emploi » et le repère sous le titre « Groupe CCNT ». Notez bien que de votre repère dépend votre fourchette de rémunération, salaire minimal défini par la CCNT et part variable ou prime de performance d'équipe, revus chaque année. L'UNSA l'a bien noté et a veillé ...

Sur l'ensemble des sociétés concernées par la fusion, c'est près de 400 intitulés d'emploi que la direction devait revoir et peser un à un pour décider des éventuels regroupements, changements d'intitulé, changements de classification... Dans le contexte de fusion avec Neuf Cegetel, Neuf Assistance, Neuf Center et Jet Multimédia, il était important de simplifier les intitulés d'emploi du nouveau groupe SFR et de gommer les différences d'appréciation des compétences acquises pour un même métier, d'une entreprise à l'autre. Mais quel impact pour vous, pour chacun des 10.000 salariés ? Pour l'UNSA, il est jugé important : révisions à la hausse avec éventuellement passage au statut cadre, engendrant le surplus de cotisation associé, et révisions à la baisse, responsables de projet pouvant se transformer en chefs de projet. C'est pour cela que l'UNSA a demandé la possibilité d'un recours, un moyen de faire appel si vous jugez que votre nouveau positionnement, décidé par votre manager et votre RH, n'est pas correct (dans le cadre de la fusion entre Cegetel et Neuf Télécom, l'UNSA avait obtenu cette commission de recours). Dans le numéro précédent du Journal de l'UNSA, nous vous faisons déjà part du refus de la Direction de répondre à la demande de l'UNSA pour revoir également vos conditions de rémunération, ce que l'UNSA regrette fortement. La situation n'a malheureusement pas évolué sur ce point : classification et rémunération sont toujours traitées par la direction comme deux sujets bien distincts. Une telle segmentation ne permet qu'une vision partielle du sujet. Devant cette pression et ces incohérences, vos représentants avaient décidé de geler ces commissions, en attendant le retour à une atmosphère plus clémente.

Discuter de vos emplois, de vos intitulés, de leur modification, a une telle conséquence que ce sont des sujets sur lesquels il faut être préparé. L'UNSA a réussi à faire entendre l'importance de l'enjeu, et nous avons presque toujours reçu les éléments nécessaires, mais tellement tardivement qu'il ne nous restait qu'une poignée de secondes pour peser chaque cas. Mais la direction reprenait son leitmotiv : « il faut avancer, et vite » ! Et on ne discute pas des rémunérations ! Pourtant, on décide de basculer des emplois de repère F en repère E, de repère C en repère D ... Vous, employé de repère F dans un emploi passé en repère E, que fera-t-on de vous ? Quel regard la RH portera-t-elle sur votre évolution passée et vos possibilités d'évolution ? Et vous, employé non-cadre devenu cadre, qui assumera l'augmentation de vos cotisations ? Cette commission est riche de questions et riche de conséquences. L'UNSA appuyant, la Direction a fini par entendre cela et la discussion a commencé à s'ouvrir ... Nous avons pu passer d'un accord d'harmonisation à un accord de classification, permettant non seulement de s'intéresser aux intitulés d'emploi mais aussi à leur positionnement. Nous avons obtenu des ajustements, des garanties, par exemple que les salariés passant au statut cadre touchent le même salaire net, les cotisations étant compensées par l'employeur et que les salariés

conserveront leur repère, même s'ils sont repositionnés dans un emploi de catégorie inférieure. Bref nous commençons à construire un réel accord. Après un rebondissement suite au remplacement de l'interlocuteur de la direction, Denis CARLIER reprenant les fonctions de Benoît DEHAYE, nous attendions une écoute plus attentive des préoccupations de l'ensemble des salariés portées par l'UNSA. Déception, la direction décidant de se montrer sourde et entêtée, supprimant des points d'avancée tel qu'une concertation annuelle de révision de la classification, montrant la fin du dialogue et expédiant ce sujet pour adoption en CCE.

Il est vrai, comme l'UNSA l'a toujours reconnu, qu'il est de la prérogative de l'employeur que de décider et imposer les intitulés d'emploi ainsi que leur répartition au sein de la classification. Même si cette classification est imposée, l'UNSA voit comme indispensables d'une part la possibilité d'un recours, permettant de régulariser les anomalies et erreurs possibles, et d'autre part l'information et l'accompagnement des salariés touchés.

Notre vote interne a été sans appel (77% contre la proposition d'accord), et le CCE a suivi : rejeté ! La direction se retrouvant sans signataires ou presque, une ultime réunion de négociation fut organisée. Même si nous avons obtenu des garanties sur le déroulement du recours pour les salariés, l'obligation de passer par une négociation pour valider un nouvel emploi ou une modification d'emploi ; le renvoi ultérieur pour une éventuelle dissociation des catégories E et G en plusieurs sous-catégories... l'UNSA a choisi de ne pas signer cet accord. La CFDT et la CGC en ont décidé autrement et l'accord est devenu applicable.

Il n'en reste pas moins que cet accord n'atteint pas les ambitions fixées, notamment par l'absence de clarté sur les passerelles entre métiers, ce que la direction semble incapable de rendre aujourd'hui compréhensible et utilisable pour les salariés, mais aussi par le manque de volonté de s'intéresser au devenir des salariés « surclassés », positionnés en catégories fermées et livrés à eux-mêmes, ou encore par le désintérêt pour les salariés dont le salaire est encore en dessous du seuil CCNT, sujets dont l'UNSA se préoccupe largement. Enfin, s'imaginer que les salariés recherchent dans leur évolution un changement de statut sans changement de rémunération est un leurre.

Pour l'UNSA, ce sujet reste un enjeu majeur. Votre intitulé d'emploi, votre repère, votre évolution, votre rémunération... L'UNSA vous représente, vous défend, vous informe et continuera de se battre pour vous dans les prochaines négociations. N'hésitez pas à nous contacter sur tous ces sujets.

NB : dès application, toutes les fiches d'emploi seront accessibles sous MySFR. Il ne s'agit que de fiches génériques définissant l'emploi mais ne précisant pas les spécificités de chaque poste.

Davy METTLER, Frédéric BALU et Pascal VEYSSEIX





NEGOCIATIONS : Télétravail, enfin !

Bref historique

Chez les ex-Neuf, le télétravail existait mais n'était encadré ni par un accord d'entreprise ni par les contrats de travail, il relevait donc entièrement d'un accord oral entre le collaborateur et son manager, ce qui rendait ce mode de travail précaire pour le collaborateur... Chez SFR, une commission télétravail s'est mise en place en 2008, une ébauche d'accord en est ressortie en juin 2009. L'accord prévoyait non pas le télétravail mais le « travail à distance » selon deux modalités :

Le travail itinérant : Il s'agissait d'un travail alterné sur un site à proximité de son domicile (2 jours maximum par semaine) et sur son site de rattachement hiérarchique (au moins 3 jours consécutifs par semaine). Ce dispositif devait servir en cas de restructuration, le temps que les collaborateurs puissent déménager près de leur nouveau site. **Le travail à distance :** Il s'agissait de la possibilité d'exercer son travail à son domicile au maximum 2 jours par mois non consécutifs pour convenance personnelle (et hors lendemain/ veille de WE et jours fériés)

Cet accord n'a jamais été entériné faute de pouvoir convaincre les membres de la commission et faute de réelle volonté de la part de SFR.

Pilote télétravail : la proposition de la DRH

Le contexte a évolué depuis. D'une part le choix du nouveau site de Saint Denis augmente le temps de transport de tous les collaborateurs résidant actuellement à l'Ouest de Paris. D'autre part, de plus en plus d'entreprises se mettent au télétravail (cf encart) et Business Team vend cette solution !

Un pilote d'une durée de 6 mois à partir de mars 2011, ciblé sur 150 volontaires (sur les sites de Séquoia, Boulogne, Rive Défense, Saint Priest) visera à expérimenter les dispositifs suivants :

- ✓ travail itinérant 1 j/semaine sur le site SFR le plus proche du domicile du collaborateur (uniquement Séquoia, Boulogne, Rive Défense, Saint Priest, Massy, Gentilly)
- ✓ travail à domicile un j/semaine (jour prédéfini)
- ✓ travail à domicile avec un forfait de 12 jours sur 6 mois, 3 jours max/semaine

Les moyens matériels sont fournis par l'entreprise.

La proposition de l'UNSA

Nous soutenons évidemment ce pilote, qui bien que modeste reste une grande avancée pour SFR.

Dans le cadre des négociations qui vont s'ouvrir, nous défendons différents modes de télétravail pour répondre à des situations individuelles (conciliation vie professionnelle/vie privée) ainsi qu'à des conditions de travail rendues difficiles : beaucoup de collaborateurs se plaignent des open space qui nuisent à la concentration, de l'éloignement géographique du futur site parisien et des conditions de transport qui se sont dramatiquement dégradées en Ile de France (cf rapport de la Cour des Comptes de novembre 2010 qui dénonce les problèmes de saturation croissante des transports ferroviaires franciliens <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/104000612/index.shtml>).

Pour tenter de résoudre ces problématiques, nous préconisons les dispositifs de télétravail suivants :

- ✓ Le télétravail en mode alterné bureau/ domicile de façon régulière
- ✓ Le recours occasionnel au télétravail en cas de besoin (grève des transports, intempéries, enfant malade, etc.)
- ✓ Le télétravail sur le site le plus proche de chez soi (cas des collaborateurs habitant en province et travaillant à Paris par exemple.)

Le télétravail ne doit pas être imposé au collaborateur mais bien son choix : le télétravail n'est pas adapté à certaines personnes, certains métiers ou certaines situations (pas de bureau à la maison par exemple). Pour soutenir le télétravail ou nous faire part de votre expérience ou de vos idées, écrivez-nous !

Quelques exemples d'entreprises qui se sont mises au télétravail en France :

Les grands groupes

Alcatel-Lucent (1.700 télétravailleurs jusqu'à 2 jours par semaine, soit 25% de l'effectif total), **SGS** (1.500 salariés concernés, soit 60% de l'effectif), **France Télécom - Orange** (1.000 télétravailleurs, 1 à 3 jours par semaine), **Renault** (307 télétravailleurs jusqu'à 4 j/ semaine), **Axa** (prévision 200 télétravailleurs jusqu'à 3 jours/semaine), **Hama France** (200 télétravailleurs 1 jour par semaine), **Air France** (131 télétravailleurs 1 à 4 j/semaine), **Wolters Kluwer France** (130 télétravailleurs 1 jour/ semaine - réservé aux +55ans), **Microsoft** (90 télétravailleurs jusqu'à 3 jours/semaine), **Intel France** (70 télétravailleurs soit 70% de l'effectif), **Michelin** (50 télétravailleurs jusqu'à 2 jours/semaine), **Bayer France** (~20 télétravailleurs à temps complet), **Accenture France** (prévisions 60% des fonctions internes en télétravail 1 à 3 j/semaine), **Atos Origin** (en cours de déploiement sur la base de 50% du temps max en télétravail), **IBM France** (chiffres NC)

Les PME

Easycare (tous les 200 télé-agents sont télétravailleurs à temps plein), **Snedra** (34/136 télétravailleurs 1 à 4 j/semaine), **Wikio** (les 30 salariés sont en télétravail à temps complet), **Oodrive** (chiffres NC) et bien d'autres...

100% différent !

SOCIETE : SFR obtient le label diversité ! Bravo mais...



SFR en obtenant le label diversité vient de s'engager pour 3 ans à poursuivre et dynamiser sa politique en faveur de l'égalité des chances et contre la discrimination. L'UNSa restera vigilante et saura rappeler à la direction ses engagements.



par Vanessa JEREB & Pascale FICHAUT

C'est quoi le label Diversité ?

Le label Diversité est un outil d'accompagnement pour s'engager, progresser et vérifier la cohérence de démarche diversité, en respectant un cahier des charges précis suivi d'une évaluation par un organisme indépendant : l'AFNOR.

Ce label valorise les démarches en faveur de l'égalité des chances et de la prévention des discriminations, et distingue les entreprises qui s'engagent en matière de gestion des ressources humaines vis-à-vis de leurs partenaires, clients et collaborateurs.

SFR vient d'obtenir ce label une période de 3 ans. Notons que c'est la première entreprise du secteur des télécommunications qui en bénéficie.

Quel a été le processus d'obtention du label ?

SFR a préparé son dossier de candidature au label depuis 1 an pour répondre au cahier des charges : niveau d'engagement, sensibilisation, communication et formation, implication des partenaires sociaux, processus RH, relations avec les territoires d'implantation et évaluation es actions. Les auditeurs de l'AFNOR ont rencontré les acteurs des Ressources Humaines, des managers et les représentants des organisations syndicales.

Pourquoi SFR a obtenu le label diversité ?

Parce que dans l'état des lieux du diagnostic de l'AFNOR, SFR répond à des critères du cahier des charges, notamment :

- ✓ Un accord handicap
- ✓ Un accord égalité professionnelle
- ✓ Un plan d'action seniors
- ✓ Des actions de formation sur la diversité vers ses managers (2.000 managers concernés) et la RH
- ✓ L'intégration des représentants du personnel dans la démarche diversité, notamment à travers les commissions de suivi des accords et les moyens associés, l'aménagement des postes de travail pour les candidats aux élections d'entreprise.

Qu'appelle-t-on diversité dans l'entreprise ?

La politique de diversité dans l'entreprise est portée par les actions qu'elle met en œuvre contre les discriminations pour garantir l'équité de traitement, l'égalité des chances de ses salariés, dans ses actions de recrutements externes, dans son code d'éthique avec ses fournisseurs et sous- traitants.

La Loi de 2001 sur les discriminations.

Article L.122-45 du code du travail

Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de 18 critères identifiés :

L'âge	L'appartenance vraie ou supposée à une race
Le sexe	L'apparence physique
L'origine	Le handicap
La situation de famille	L'état de santé
L'orientation sexuelle	Le patronyme
Les mœurs	Les opinions politiques
Les caractéristiques génétiques	Les convictions religieuses
L'appartenance vraie ou supposée à une ethnie	Les activités syndicales ou mutualistes
L'appartenance vraie ou supposée à une nation	L'état de grossesse

Qu'en pense l'UNSa ?

Nous considérons que ce label est une véritable opportunité de levier puisque SFR, qui ne souhaite pas se voir retirer son label, accepte de répondre aux revendications UNSa suivantes :

- ✓ négocier dans le cadre de la NAO* (C'est la première année) une enveloppe pour réduire les écarts de salaire entre les hommes et les femmes,
- ✓ Renégocier l'accord égalité professionnelle qui date de 2006,
- ✓ Négocier un accord seniors et ne plus se satisfaire d'un plan d'action,
- ✓ Aborder la question du parcours professionnel des représentants du personnel
- ✓ Négocier un accord sur la diversité.

*NAO : négociation annuelle obligatoire sur les salaires

Information actualité d'entreprise :

HomoSFèRe, une association des personnels LGBT (lesbiennes, gays, bi et trans) du groupe SFR et leurs ami(e)s, collaborateurs et externes, s'est créée en octobre 2009 à l'initiative de salariés du groupe SFR. Son but, entre autres, est de lutter contre les formes de discrimination fondées sur l'orientation sexuelle. Retrouvez plus d'informations sur leur blog :

<http://homosfere.over-blog.com/>

100% différent !

SOCIETE : L'Egalité Professionnelle chez SFR : bilan !

Le rapport Sextant fin 2009 indiquait : « Les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes sont souvent importants et ne correspondent pas toujours aux différences d'ancienneté et d'âges entre les deux sexes. Ils sont presque systématiquement à l'avantage des hommes et se retrouvent dans toutes les classifications. » Les chiffres communiqués fin août 2010, font apparaître des signaux bien plus inquiétants que le seul sujet de l'égalité hommes – femmes, notamment en terme de formation et de développement. Lors de la NAO 2011 une enveloppe supplémentaire sera négociée afin de réduire cet écart.

Par Vanessa JEREB et Pascale FICHAUT

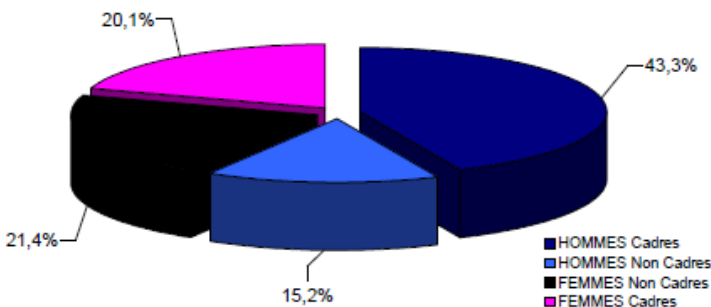
Des salaires minima orientés vers le bas

SFR, par le regroupement, a intégré des salariés dont les rémunérations sont largement en dessous de ce qui se pratiquait auparavant. Pour le groupe C, pour les hommes, l'écart par rapport à l'année précédente est de - 23%. Un grand écart avec ces dames qui pour une fois se trouvent moins défavorisées que ces messieurs avec un écart de - 5.69%. Pour le groupe E, pour les hommes, l'écart par rapport à l'année précédente est de -30.89 % alors qu'il est «seulement» de - 26.74 % pour les femmes.

L'UNSA considère que c'est une politique de réelles revalorisations qui doit être menée pour gommer les écarts de rémunérations. Pour la première fois une enveloppe de revalorisation pour gommer les écarts de rémunération est négociée lors de la NAO 2011, en cours lors de la rédaction de cet article.

Des effectifs très masculinisés !

Année 2009



Chaque année c'est le même constat :

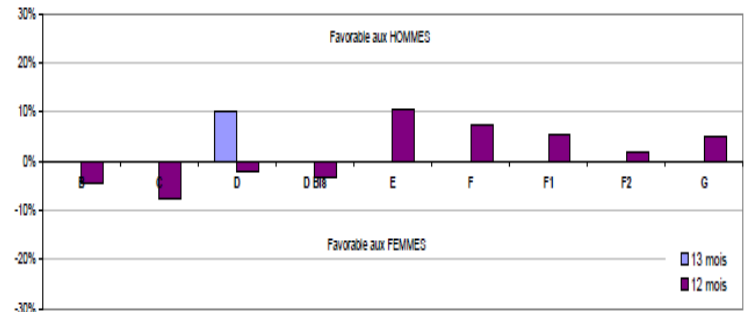
- des métiers techniques qui, culturellement, intéressent peu ou pas les femmes avec des passerelles universitaires inexistantes. Même si des programmes portés par SFR existent (Passeport télécoms).
- Des spécialités qui ne seraient pas attractives pour les hommes, par exemple les ressources humaines.
- Le pourcentage de femmes cadres chez SFR est faible 32%. Elles sont très majoritaires chez les non-cadres 62%.
- Quant aux femmes dirigeantes dans l'entreprise, SFR en compte 46 pour 211 hommes, soit moins de 18 % des effectifs au groupe G.

A l'UNSA, nous sommes certains que dans notre entreprise, il y a des femmes qui souhaiteraient une promotion vers un poste de directeur ! Alors ?!

Les salaires : discrimination ?

Ecarts en % des salaires mensuels moyens des Hommes par rapport aux Femmes

(Données 2009)



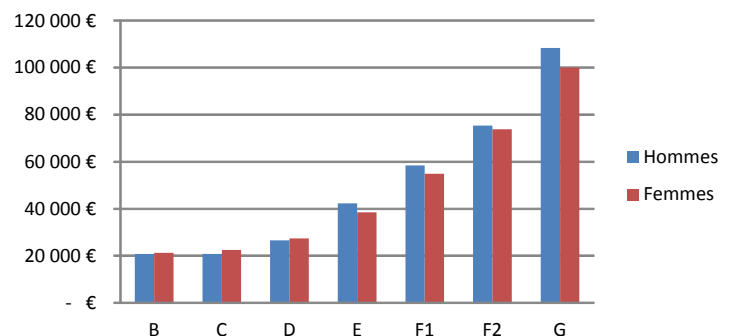
L'effet plafond de verre !

Au niveau des différentes instances sociales, nous l'avons répété, l'UNSA s'est fait une règle d'interpeller les dirigeants chiffres et exemples à l'appui, SFR par manque d'action ciblée laisse des situations discriminantes perdurer depuis des années. Que ce soit au niveau des salaires moyens ou des plafonds de salaires, les femmes restent sous payées par rapport aux hommes en globalité. Il existe, des situations où il y a un écart en faveur des hommes. Mais cela ne change en rien l'équilibre général des salaires en faveur des hommes.

Pour preuve, les éléments chiffrés de la NAO fournis en janvier 2011, indiquent clairement que le salaire moyen est plus élevé chez les femmes.... mais jusqu'à la catégorie E. Les non cadres ! Dès que nous passons à la catégorie des cadres (de E à G) ce sont les salaires moyens des hommes qui sont plus élevés.

Salaires annuel brut moyen

(en € en fonction des groupes CCNT)





100% différent !

Œuvres Sociales : Partenariat voyages UES SFR !

Jusqu'à présent, seuls les salariés de SFR avaient accès aux offres de nos partenaires voyage. L'UNSA vous communique à présent l'ensemble des partenariats disponibles à tous.

Nathalie ROVILLAIN



	Remise	N° appel et code partenaire
PIERRE & VACANCE	5 à 25 % sur catalogue (cumulable avec promos)	0 825 002 020 ou www.ce.pv-holidays . Code: 48 833 / Identifiant : SFR92
MAEVA	5 à 25 % sur le catalogue (Cumulable avec promos)	0825 059 060 ou www.ce.pv-holidays.com . Code: 48 833 / Identifiant : SFR92
CENTER PARC	jusqu' à 25 % sur le catalogue (Cumulable avec promos)	0820 820 097 ou www.centerparcs.fr/salaries . Code: CE010005
MMV	5 % vacances scolaires et 10 % hors vacances scolaires Frais de dossier offert	Régions : 04 92 12 62 12, IDF : 01 45 77 52 62. Code 25924 ou www.partenaires.mmv.fr Nom utilisateur : 01/25924 Code réservation : H10924
BELAMBRA	10 à 20 % sur le catalogue	0825 355 354. Code : 8844 S www.belambra.fr
ODALYS	10 à 28 % sur le catalogue	www.odalys-vacances.fr et d'enregistrer le code 92SFRC en fin de réservation (pas de frais de dossier) ou 01 58 56 56 68 (frais de dossier 10€ en sus). Code : 92SFRC Pour les villas ou maisons www.villas-odalys.com . Code: VILLACE09 (-10% sur le Prix Public)
V.V.F. VILLAGES	5 à 10 % sur le catalogue	0825 003 211. Code: 48438 www.vvfvillages.fr (adhésion de 32 € par famille valable toute l'année)
LAGRANGE-VACANCES	<u>9 % sur les séjours</u>	Tél : 0825 133 133 Code : 7250 www.lagrange-vacances.com
PALMIERS OCEAN	12 % sur l'ensemble des sites toute la saison (+ frais de dossiers gratuits)	0 825 13 85 85. Code: B 92278 (photocopier votre badge professionnel et l'envoyer avec les arrhes)
YELLOW VILLAGES CAMPING	15 % en basse saison et 5% en juillet et aout	04 66 739 739. Code : CODECEYV10 ou www.yellohvillage.fr
VILLAGE CLUB DU SOLEIL	10 % sauf le 26 décembre 2010 le 19 et 26 février 2011 de 5%	0825 802 805 Code : 504968
RESIDHOTEL (France+Maroc)	10 % (vacances scolaires) et 20 % (hors vacances scolaires) Frais de dossier offert + promotion	04.92.28.21.61 ou le 0 820 20 40 34. Code : SFR92
NEMEA www.residence-nemea.com	Se présenter à l'accueil de la résidence avec votre bon de séjour tamponné par le CE.	05 57 26 99 31. Code : SFR1069 ou www.nemea.fr code : SFR1069 lors du choix du mode de paiement

**SFR****U**nion **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes*La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»*

N°10 - Février 2011

100% différent !**Œuvres Sociales : Partenariat voyages UES SFR ! (suite) ...**

	Remise	N° appel et code partenaire
LOOK VOYAGE	Remise de 10 % hors vacances scolaires, 7% pendant les vacances scolaires, 5 % sur les vols secs	0825 057 057 Code : 91 882
CLUBMED	5 % en haute saison de 10 % en basse saison	0 825 825 895 ou www.clubmed-collectivites.com . Code : BH Cegetel et préciser le mot de passe : 154 417
UCPA	5 % (vacances scolaires) Séjours en France prix hors transport Séjours à l'étranger transport inclus	0 825 836 837 Code : P 254
NOUVELLES FRONTIERES (4 temps)	2,5 % hors période scolaire sur sélection	01 47 76 02 02. Code: 087 646 ou de présenter badge SFR
THOMAS COOK + JET TOURS)	10 % sur les catalogues Thomas Cook et JET TOURS	0 825 049 039. Code: SFRI +4% de remise complémentaire en réservant directement sur www.thomascook-collectivites.fr paiement en ligne uniquement avec CB identifiant : SFRI mot de passe SFRI2010
GROUPE MARMARA	7 % sur les catalogues (y compris promotions)	01.44.63.63.00 . Code: A05046
SNCM (Traversée vers Corse)	20 % à 40%	3260 . Code: SNCM ou www.sncm . Code client CESFR
INTERHOME	5 % sur locations en haute saison 8 % sur locations en basse saison. (cumulables avec certaines promos). + Frais de dossier gratuit	0826 306 011. Code : 1156 SFR IDF ou www.interhome.fr
VACANCES TRANSAT	10 % sur les circuits et séjours brochure, 5 % sur autres et promotions.	0825 120 249. Code: 0 10 02 49
THALAZUR	15 % (basse saison) et de 10% (haute saison) sur la thalassothérapie.	05 56 22 62 54 ou le 06 03 25 87 67. Code: LINA ou par mail : Lina.lortie@orange.fr
INTERSPORT (location matériel de ski)	-25% à -45% cumulables avec promotions Retrouvez ces offres dans « Les + Famille »)	Rendez-vous sur www.intersport.fr , Rubrique <i>Location de Ski</i> . CODE PROMO : SFR10
ALPEVA	20 % toute l'année	03 21 30 79 88. Code: SFR ou www.alpeva.fr

Œuvres Sociales UES SFR : des représentants UNSa à votre écoute :**Boulogne** : Davy METTLER, Jacques ROCHWERG**Aix-Sully** : Isabelle GERANT**Bordeaux** : Lionel BIAMI, David MONZIE, Corine BORDENAVE, Frédéric LESCA**Meudon** : Olivier BARBE, Dominique HOUSSU**Rive Défense** : Frédéric LANGLOIS, Karen ARMIER**Nantes-Saint Herblain** : Elsa BOURDON**Séquoia** : Nathalie ROVILLAIN, Pascale FICHAUT, Magalie BURILLON**Toulouse** : Jean CLERGERIE**3Center** : Rémi HADIDA et Tristan MONDOLONI**9 Assistance** : Abd Nacer AIOUAZ**Lyon-Saint Priest** : Séverine RODET, Stéphanie THOMAS**Lyon-Bron** : Philippe PERNOT**Aix-Arcobole** : Fabrice PRADAS**Gentilly** : Mohamed BOUFOLLOUS**Massy** : Mohamed AGUENI et Sabrina SENHADJI

100% différent !

OPINION : Des fleurs, des prédateurs, un calendrier, un questionnaire et des actionnaires...

Dans le calendrier chinois, 2010 est l'année du tigre. Dans le calendrier SFR, qui compte 18 mois (c'est mieux que 12 mois quand on est « menacé »), l'année 2010 est l'année des marguerites...marguerites qui ont poussé dans de nouveaux espaces dits paysagers.

Par Jean CLERGERIE

Certains managers qui n'avaient pas leurs marguerites se sont découvert une soudaine passion pour l'horticulture. Ils ont dompté la fleur sauvage dans les espaces qu'ils avaient déjà ouverts, et, à leur grande satisfaction, les téléphones brament*, peuplent**... et turlutent***. Et à qui sait attendre, il est possible d'observer à certaines heures de la journée, des managers qui tridulent**** à l'oreille de leurs collaborateurs (mais une hirondelle ne fait pas forcément le printemps, même si elle le laisse croire). Leur joie printanière exprimée, ils surveillent la germination, fertilisent, déplacent aux grés des saisons...et contemplent leurs créations. Ils s'essaient à l'hybridation ; ils ont déjà eu l'exemple d'un hybride réussi avec peu de moyens et en un temps record...et quelques pertes : une fleur bleue et verte avec une fleur rouge.

Mais cela a été dit, et c'est maintenant acquis : nous sommes des félins (c'est leur année), des prédateurs

Dans ces espaces bucoliques, lieux ouverts à tous (et à tout), on découvre un univers sylvestre, où les félins évoluent parmi les fleurs, et se réunissent aux points d'eau aux heures chaudes de la journée. On peut constater que tout est fait pour le bien-être de ces homo felinus : intimité et convivialité ; si bien que, si on sait écouter, on pourra entendre ces mots d'une intense et infinie douceur lors de rares et fugaces échanges « nous sommes félins pour l'autre ». Et de l'homo felinus***** à felis***** le chat, que les plus âgés ont bien connu, il n'y a qu'une patte...et entre chats on miaule « nao nao ». Mais sous certaines latitudes, on coupe la langue aux chats (ou les moyens qui leur permettent de s'exprimer). Et de chat sans langue et sans griffe à...peluche, il n'y a qu'un saut (un entrechat). Autant de prédateurs réunis ensemble, qui ronronnent à la vue du soleil, c'est à faire pâlir de jalousie Frédéric Edelstein, dompteur vedette du cirque Pinder. Entre révolution paysagère et avancée botanique, une page de l'anthropologie sociale s'écrit... des fleurs et des peluches (tigrées) pour les managers.

Les collaborateurs de la DGRE, ont découvert le calendrier qui les accompagnera durant l'année 2011.

L'humble " Perid" pourra consulter tout au long de l'année 2011, ce mode d'emploi digne de l'ostéopathie, intitulé "les bonnes postures pour coopérer". Et des postures, il y en a dix, comme les dix commandements : l'attitude (il faudra privilégier la "vision de l'intérêt général", avant bien sûr la vision de son EAD), l'entraide (il faudra "orchestrer l'implication croisée"...on sent ici la réflexion commune menée en Groupe de Travail et digne de Michel Houellebecq, Goncourt 2010,), les objectifs et décisions (il faudra "prendre en compte les contraintes des autres"...mais tout en gardant à l'esprit son Augmentation Individuelle et sa prime d'équipe), la reconnaissance (qui ne se résume pas, il faut le rappeler, aux Négociations Annuelles Obligatoires...pour ceux qui ne l'auraient pas encore compris), la communication (mais c'est carrément nous), donner du sens ("éclairer les enjeux des autres"...surtout quand on est une lumière, et qu'on le sait), reconnaître ("valoriser les comportements coopératifs"...et surtout dénoncer ceux qui le sont moins, copie son manager

un maximum de personnes), faciliter la circulation de l'information (sélectionner "transférer" sur Outlook), responsabiliser ("donner les moyens de décider"...tout en décidant des moyens que l'on ne donnera jamais), et enfin pour commencer (ou finir) l'année 2012 créer le contexte...un environnement contextuel ou il faudra :

- bannir l'attitude du "non" (telle la société futuriste, décrite dans "La conquête de la planète des singes" tourné en 1972, ou le "non" est banni et sévèrement réprimé?)
- encourager les mobilités...

...mobilités sismiques d'un calendrier carrément Maya, ou Groupe de Travail carrément prophétique?

Comme le dit la chanson d'Alain Souchon : "caaaarrément méfiant, jamais confiant". Mobilités sismiques et échelle de Richter : l'actualité SFR c'est aussi le questionnaire sur les Risques Psycho-Sociaux, auquel 62.9% des collaborateurs ont répondu, et qui évoque les questions suivantes :

quel est le niveau de stress des collaborateurs du service Clients sur l'échelle de Karasek ***** ? Que doit-on comprendre dans ce message, immortalisé par Lambert (Lambert qui vantait les mérites de sa Nissan Micra dans les années 90) et diffusé sur les ondes : "Et vous le changement, c'est pour quand ? – SFR Business Team découvrez nos solutions pro et l'accompagnement qui va avec – SFR Business Team faire équipe avec nous". Le changement et les solutions d'accompagnement s'adressent-ils à nos clients ou aux collaborateurs de la Business Team ?

Car effectivement, lorsqu'on parle d'un changement pour un collaborateur SFR, il est toujours accompagné d'un PDV, d'une GPEC ou d'un GCC. Bien sûr, SFR n'est pas ORANGE ; mais certains indicateurs de l'enquête sur les Risques Psycho-Sociaux sont plutôt au rouge, et il faudra du temps et des moyens pour qu'ils repassent au vert. Certains sites et certains collaborateurs sont "malades" et les managers ont reçu les premiers soins...si l'on considère qu'une formation est un remède aux maux.

Et pour revenir à nos moutons et finir avec nos tigres, nous sommes certains d'une chose : il existe une espèce protégée.

Dans un entretien de Monsieur Jean-Bernard Lévy, Président du Directoire de Vivendi, publié dans "La lettre à nos actionnaires" de mars 2010, on peut lire : "La défense des actionnaires de Vivendi est ma priorité". Et comme le dit la chanson de Gainsbourg : "Je ne sais pas son nom, je ne sais rien de lui - Il m'a aimé toute la nuit, mon actionnaire - Et me laissant à mon destin, il est parti dans le matin plein de lumière - Il était mince, il était beau – Il sentait bon les dividendes chauds, mon actionnaire"...

Petit lexique :

* Le cerf brame

** Le pivert peuplute

*** L'alouette turlute

**** L'hirondelle tridule

***** Félin : latin Felinus, de felis « chat »

***** Modèle de Karasek : Le modèle de Karasek est un questionnaire de mesure du stress au travail. Il a été conçu par le sociologue et psychologue américain Robert Karasek en 1979. Il évalue l'intensité de la demande psychologique à laquelle est soumis un salarié, la latitude décisionnelle qui lui est accordée et le soutien social qu'il reçoit.

100% différent !



RUBRIQUE CHSCT* :

Les risques psychosociaux ...une expertise en grande souffrance... Mais à qui la faute ?



* CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CHSCTs Ile de France :

Déménagement à Saint Denis !!! L'avis de l'UNSA

L'UNSA regrette la précipitation dans laquelle l'avis de l'implantation du nouveau bâtiment a dû être rendu. Cet avis va engager l'entreprise SFR sur un chantier de quatre années, dans un domaine d'expertise qui n'est pas son cœur de métier et qui va engendrer de profondes modifications à la fois de l'environnement mais aussi des conditions de travail de ses salariés parisiens. L'UNSA dénonce le procédé de la direction qui veut avancer par phases dont la première va, en fait, déterminer, la quasi-totalité du projet, le dépôt du permis de construire ne pouvant se faire sans la communication d'un projet définitif du bâtiment.

De plus, l'UNSA dénonce d'ores et déjà les dangers, les lacunes et les manques de cette implantation.

- ✓ un terrain que nous savons pollué et qui, même une fois les terrassements réalisés sera source d'émanations.
- ✓ un terrain au milieu d'une centrale thermique autour de laquelle il va falloir construire le bâtiment SFR avec toutes les contraintes et les dangers que cela représente.
- ✓ un terrain qui est à l'intersection des deux autoroutes parisiennes parmi les plus empruntées et qui va de fait être à l'origine d'un taux de gaz carbonique plus élevé qu'ailleurs.
- ✓ un terrain qui est à proximité du stade de France, ce qui va, lors des événements annuels, prévus au nombre de 40, considérablement gêner la circulation autour du bâtiment.
- ✓ un terrain dont les sous-sols sont traversés par les tuyaux de cette centrale thermique et qui, sûrement de ce fait, interdit d'équiper le site du nombre adéquat de places de parking. Le projet présenté n'offre, en effet, pas les mêmes capacités (notamment de parking) que les sites actuels. Comment alors, signer pour un projet dont le CHSCT ne connaît aujourd'hui pas le descriptif capacitif des autres espaces vitaux du bâtiment (RIE, auditorium, salles de réunion, salle de sport, ...)
- ✓ un terrain enfin situé sur une commune connue pour sa réputation d'insécurité, ce qui n'est pas pour rassurer les collaborateurs SFR sur le changement d'implantation.

De plus, l'UNSA dénonce les méthodologies du CHSCT opérateur Rive Défense, qui refuse de signer les ordres du jour, fait appel à cinq experts et pose leurs questions à la direction (une centaine) sans que l'un d'entre eux soit officiellement mandaté, et joue à un **chantage** avec la direction à demander des moyens supplémentaires en heures de délégation, PC portables, téléphones, formations et rédacteur de compte rendu, contre un avis.

L'UNSA demande à la direction :

- ✓ de s'assurer que tous les moyens nécessaires au maintien des conditions de travail et de sécurité des collaborateurs soient mis en œuvre, et ce, tout au long du projet ainsi qu'au-delà.
- ✓ d'assurer des transports efficaces pendant la phase intermédiaire où seuls certains sites auront déménagé. Notre site de Rive Défense va se retrouver pendant cinq ans « coupé » du bâtiment mère. ou sera alors la notion de rapprochement des sites ???
- ✓ de mettre en œuvre de vraies mesures d'accompagnement pour les salariés dont les temps de transports vont augmenter du fait de ce déménagement et pour ceux désirant changer de moyens de transport du fait de ce déménagement.
- ✓ de mettre en œuvre une vraie politique de travail à distance avant le déménagement des équipes.

Au delà des aspects négatifs liés à ce site, l'UNSA souhaite interpeller la direction sur le "vivre tous ensemble autour d'un site et d'un projet commun" qu'elle préconise, et auquel l'UNSA n'arrive pas à trouver ne serait-ce qu'une esquisse de réponse dans le projet proposé. Après une fusion douloureuse des entités Neuf et SFR en 2008, les collaborateurs de la plaque parisienne ont vécu en 2009 des réorganisations qui ont changé de sites près de 2.500 salariés. Ce qui a eu des répercussions sur leur vie personnelle et professionnelle. Il leur est maintenant proposé de se réunir sur une période de 8 années (1/5 d'une vie professionnelle entière) sur un site qui n'est ni proche géographiquement ni proche en termes de temps de transport (aux heures de pointe). Nous parlons donc de dix ans de chamboulement (de 2008 à 2018) pour les salariés de Rive Défense, ce qui ne favorise pas le « Tous ensemble autour d'un site et d'un projet commun » prôné par la direction.

Davy METTLER, Abder RAHMAN SAAD et Eric DUJARDIN

+ fort
l'Unsa!

UNSA
100%
pas
pareils

100% différent !

RUBRIQUE CHSCT* - UES SFR (suite) ...

* CHSCT : Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail

93- SAINT-DENIS EN CHIFFRES :

Adresse : choisie par SFR pour le regroupement des 4 sites d'IdF : ZAC Landy Pleyel à Saint Denis (situé entre 2 autoroutes : A1 et A86)

Projet : ensemble de 130.000 mètres carrés (sur terrain de 5 hectares) construit d'ici à 3 ans pour accueillir 8.500 personnes

Transports en commun: RER B, RER D et ligne 13 et 10 minutes de marche à pied.

Site	Date déménagement	Nb de salariés prenant la voiture actuellement
SEQUOIA	2013	33%
BOULOGNE		
MEUDON	2015	50%
RIVE DEFENSE	2018	33%

Il faut espérer que d'ici là, les transports en commun soient plus fiables et plus fluides pour inciter à un comportement citoyen car le nombre de places de parking sera limité. A suivre.

Coût total de l'opération : entre 500 et 600 millions d'Euros.

Architecte : Jean-Paul Viguier (Parc André Citroën, les Tours de COEUR DEFENSE, le Ministère des Sports, les sièges de FRANCE TELEVISIONS, de la Caisse des Dépôts, d'ESSO et d'ASTRA, de GEC ALSTOM TRANSPORT, le projet de protection du site du PONT DU GARD à Nîmes, le SOFITEL WATER TOWER HOTEL à CHICAGO, la construction du PAVILLON de la France pour l'Exposition Universelle de 1992 à Séville et le plan d'urbanisme pour la construction de la Ville Nouvelle de BANDAR NUSAJAYA en Malaisie.

Bâtitteur : Vinci Immobilier.

Travaux : Permis de construire déposé en mars 2011 et les travaux démarreront en novembre 2011.

La première tranche de **60.000 mètres carrés**, est prévue fin **2013**, pour accueillir les **2.000** collaborateurs de **Séquoia** et les **800** collaborateurs de **Boulogne (+ prestataires)**.

Les **1.050** collaborateurs de Meudon arriveront avec les prestataires fin **2015**. Les **1.230** salariés de Rive Défense et leurs prestataires suivront au plus vite et au plus tard en **2018** mais le souhait affiché de la direction est que cela se passe aussi en 2015.

CHSCT Nantes St Herblain :

Sur le pont de Nantes, un Directeur y est donné ...

Un nouveau directeur de site est arrivé chez SFR Business Team à Nantes, avec a priori pour mission de sauver la certification de service. Tout un programme quand on voit que les salariés ne savent plus très bien comment travailler car les modes opératoires changent tous les jours. Avec un prestataire en grève depuis des mois (site miroir du Mans qui prend 40% des appels entreprises), la précarité de l'emploi est au summum par l'embauche quasi exclusive d'intérimaires qui, quand ils sont formés, sont remerciés pour reformer de nouveaux arrivants. Ne parlons pas des objectifs plus fantaisistes les uns que les autres quels que soient les périmètres. Que dire de Business Team si ce n'est qu'au final les clients se plaignent et regrettent déjà la fusion et que le climat de travail est de plus en plus tendu ...

Retour questionnaire Technologia sur les RPS ... !

Début de travail également avec le questionnaire CHSCT (rapport Technologia). Tour de France de la direction pour fournir les résultats globaux à chaque CHSCT. A Nantes le CHSCT a demandé des chiffres par site pour affiner cette étude et ainsi dégager des plans d'actions précis et locaux sur des problématiques qui pourraient émerger de ce questionnaire.

Elsa BOURDON, Joaquim CORREIA et Laurence LEDEZ

CHSCT Relation clientèle Massy : Besoin de respirer chez SFR ?...

En collaboration avec l'équipe médicale, nous avons proposé au dernier CHSCT des séances de sophrologie. Pourquoi cette idée ? Parce qu'il suffit d'aller en salle de pause et écouter les salariés exprimant les tensions qu'ils n'arrivent pas à s'expliquer. C'est peut être personnel, mais nous ne devons pas ignorer que des paramètres tels que la constante évolution de nos métiers, leur complexité, la polyvalence des tâches qui nous sont confiées, la vitesse à laquelle le secteur des télécommunications évolue, sont sans nul doute, l'une des causes de facteurs de stress grandissant à Massy. Les explications des principes de la sophrologie (qui peut s'appliquer au travail comme à la maison) ont fortement séduit. Pour l'instant, deux ateliers ont eu lieu, les places sont limitées à 30 personnes par séance. Plusieurs salariés sont venus nous consulter pour connaître les modalités de déroulement des séances pendant leurs heures de travail. Sachez que la récupération est planifiée dans la même journée. Le bouche à oreille faisant son chemin, vous êtes aujourd'hui nombreux à être intéressés, mais ceci ne doit pas affranchir la direction de s'attaquer aux causes du stress ...

Catherine NEGRE

**SFR****U**nion **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes*La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»***100% différent !**

N°10 - Février 2011

RUBRIQUE CHSCT* - UES SFR (suite) ...

* CHSCT : Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail

CHSCT Relation clientèle GENTILLY :

Le site de Gentilly déplore la disparition d'un de ses collaborateurs dans des circonstances tragiques.

Ses collègues ont bénéficié d'un soutien par la mise en place d'un dispositif d'accompagnement (cellule psychologique) pour les personnes ressentant le besoin de parler et d'évacuer cette tristesse.

Pour l'UNSa le problème demeure. Aucune présence médicale sur le site vers qui un collaborateur pourrait se tourner en cas de besoin et rappelle à la direction que c'est une des demandes majeures formulées depuis longtemps.

Mohamed BOUFOLLOUS

CHSCT MEUDON : Visite du site de Velizy

A l'issue de cette enrichissante rencontre avec les collaborateurs du site, les points nécessitant des améliorations ont été remontés aux services généraux et aux ressources humaines.

Le déménagement des équipes à plus ou moins long terme serait à l'étude, la direction n'a pas fourni plus d'information, ce qui ne nous permet pas de donner un délai précis sur l'amélioration des conditions de travail sur le site de Vélizy.

Les membres du Chsct UNSa suivent de près les problèmes liés au site de Meudon (climatisation, imprimantes, restaurant d'entreprise, fissures des bâtiments...) en consultant des rapports d'experts, proposant des améliorations, participant aux réunions avec le gestionnaire du restaurant d'entreprise...

Nous vous invitons à nous contacter si besoin.

En ce qui concerne la réorganisation Relation Client Entreprise ou « DOTC » un grand nombre d'engagements ont été pris par la direction, notamment en terme de création de postes en CDI (sur Meudon), de formations. Les représentants UNSa veulent rester vigilants, si vous êtes impacté par cette nouvelle réorganisation et que vous rencontrez des difficultés nous vous invitons à nous contacter (charge de travail, formation, organisation etc...)

Un nouveau médecin du travail est à votre disposition sur le site de Meudon (également en charge de Vélizy).

Le projet de déménagement à Saint Denis : des consultations des IRP sont en cours actuellement. Nous nous attachons d'ores et déjà à avoir des réponses et à proposer des solutions sur l'impact des temps de trajet, l'environnement du site (qualité de l'air, pollution des sols, places de parking, alternatives aux transports en commun...), nous attendons aussi vos questions, vos idées.

Elisabeth BARATIER

Des représentants CHSCT (UNSa)

à votre écoute :

9 Assistance : Abd Nacer AIOUAZ, Franck MARACHE, Arnaud PRUNIER

9Center : Tristan MONDOLONI, Damien PATRIA

Aix-Sulky : Séverine BRERRO, Georges ANDRZEJEWSKI

Bordeaux : Lionel BIAMI, Jean Jacques LESAGE

Boulogne : Abder Rahman SAAD, Geneviève TRUONG NGOC

Lyon-Saint Priest : Séverine RODET

Lyon-Bron : Philippe PERNOT

Meudon : Elisabeth BARATIER, Florence GUERRIN-BRONDEL, Pascal VEYSSEIX

Rive Défense : Karen ARMIER, Olivier BAILLY, Eric DUJARDIN, Eric EBERTH, Davy METTLER

Nantes-Saint Herblain : Wilfried DAVID, Joaquim CORREIA

Séquoia : José VELASCO, Philippe ZAPLOTNY

Toulouse : Jean CLERGERIE, Patrick DELBOS

Aix-Arcobole : Lionel LEFLOCH, Muriel TAVERNIER, Laurence SERGENT

Gentilly : Mohamed BOUFOLLOUS, Aziza CHEBLI

Massy : Karima MOUKTADI Catherine NEGRE

La Réunion : Régis EDMOND, Geneviève MALDAT.

UNSa SFR : Pourquoi 100% Différent (des autres) ?

1. l'UNSa n'attend pas les élections pour informer les salariés
2. à l'UNSa : tout adhérent reçoit des infos de l'actualité sociale très régulièrement.
3. à l'UNSa : tout adhérent peut donner son avis sur la signature d'un accord (1 adhérent = 1 voix).
4. l'action de l'UNSa est 100% dans l'entreprise, loin des appareils confédéraux.
5. l'UNSa représente aussi bien les cadres que les non-cadres, les hommes que les femmes.
6. l'UNSa est le seul syndicat à continuer à progresser dans les entreprises privées.

100% différent !

RUBRIQUE CHSCT* :

CHSCT... des pouvoirs plein les mains... mais pour en faire quoi ??

L'article L.4614-12 fixe le droit pour le CHSCT de faire appel à un expert dans deux situations :

1. Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement ;
2. En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévu à l'Article L4612-8. Aujourd'hui, dans le cadre du déménagement, tout le monde n'a que ce mot à la bouche... un expert, un expert... mais encore faudrait-il se poser la question, pour faire quoi ??

Nous avons vu défiler depuis un certain temps chez SFR une panoplie d'experts dont les rapports finissent pour la plupart dans un tiroir sans que les conclusions (souvent de pur bon sens) ne soient prises en compte.

Et pourtant, les experts agréés par le ministère du travail, rendent pratiquement toujours un travail de grande qualité technique et devraient être des apporteurs de solutions.

Voici un récapitulatif des actions toutes instances confondues en cours à SFR.

Karen ARMIER

NOM / EXPERT/INSTANCE DESCRIPTION	RESULTATS
La Voix des collaborateurs	
<p>Organisée par la Direction tous les ans depuis 2006 : 50 questions via la Sofres ; 70% de participation en déc 2009. Enquête interne dite de "démarche d'écoute et d'amélioration continue", du baromètre de la Direction.</p> <p><i>Voir numéro spécial-novembre 2010 UNSa page 16.</i></p>	<p>Les résultats sont présentés au CE sous forme statistiques question par question et publiés dans l'INTRANET => Exemple de plan d'action : suite à l'étude 2007 création des Matinales du COMEX (petits déjeuners et réunions d'information pour expliquer et partager la stratégie de SFR) et création du guide "Je construis mon parcours".</p>
Expertises déménagements et conditions de travail.	
<p>Suite à la Fusion Neuf Cegetel-SFR, les 19 CHSCT ont pu confier à SECAFI ces expertises entre Septembre 2008 et aout 2010 soit 2 années durant. Elles entrent dans les prérogatives des CHSCT : cadre d'un "projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail" (art. R. 4615-18 du Code du travail). Vu l'ampleur du projet (+ PDV) la direction a accepté de s'affranchir du délai de 45 jours maximum avec 2 lots pour chaque site : déménagements et conditions de travail.</p>	<p>Chaque CHSCT suit sa propre expertise. Chaque lot fait l'objet d'un rapport. Pour les déménagements, les recommandations des experts ergonomes sont peu suivies par la direction. Le second lot nécessite une plus grande implication des élus de CHSCT pour suivre l'expert et favoriser la participation des salariés à l'analyse de leur métier et l'amélioration de leurs conditions de travail. Or, force est de constater qu'à SFR, une majorité d'élus se déchargent sur l'expert voire, ont reproché aux élus UNSa de le rencontrer. Parfois, ce lot n'a même pas été lancé...</p>
Expertises suite à réorganisation en complément du CE.	
<p>Toute réorganisation est présentée au CE qui confie, lorsqu'elle est importante, l'étude des impacts sociaux et économiques au cabinet SEXTANT.</p>	<p>Le CE s'appuie, lorsque cela est nécessaire, sur le CHSCT adéquat pour étudier les impacts sur les conditions de travail. Il arrive que le CHSCT confie cette analyse à un expert (ex SECAFI pour DOSSI en nov. 2009, SEXTANT CONSEIL pour GP PRO en novembre 2010...).</p>
Négociations stress	
<p>Entre direction SFR et organisations syndicales (OS) en 2011. Le gouvernement (Darcos) s'en est mêlé et a sommé les grandes entreprises d'ouvrir des négociations sur le stress avec les partenaires sociaux avant février 2010.</p>	<p>Mais il est prévu en 2011, entre la direction et les organisations syndicales, de négocier un accord sur le stress intitulé "Bien-être et santé au travail". L'UNSa y travaille et préconise déjà des actions concrètes et des axes de prévention. Le rapport final résultat de l'expertise RPS de Technologia doit permettre de concrétiser les actions prioritaires.</p>

Observatoire du Stress

La direction le confie à l'IFAS. Ateliers en sept 2007 à la demande du CHSCT Rive Défense. Lancé en octobre 2008. 37 questions lors de la visite médicale biannuelle. 98% de participation. Atelier organisé par la direction il regroupe CHSCT RD + médecine du travail et DISAG. Le site de Rive Défense est le pilote.

S'appuie sur l'OMSD (Observatoire Médical du Stress, de l'anxiété et de la dépression). Restitution au bout de 2 ans avec un bilan en intermédiaire en décembre 2009.

L'Objectif sur le plan collectif est d'identifier le niveau de sur-stress (facteur de risque pour la santé) et sur le plan individuel faire de la prévention en diagnostiquant les troubles anxio-dépressifs pour orienter une prise en charge thérapeutique. Le premier bilan réalisé avec 1/3 de la population SFR montre que les prédictors de stress sont globalement le sexe et les entités. Le "sur-stress" est supérieur à la base de données IFAS (25% H et 40%F) alors anxiété et dépression sont dans la fourchette (4%H,5%F). L'important étant d'identifier les populations à risque pour agir et définir les plans d'actions managériaux & organisationnels. A suivre !!!

L'UNSa vous rappelle que le médecin du travail est lié au secret médical. Il est à votre écoute et peut vous aider vous ou votre équipe. De plus, le bilan annuel médical du site est présenté au CE et au CHSCT. Il est l'outil de base de la prévention.

Enquête sur les risques psychosociaux (RPS)

confiée à TECHNOLOGIA. Votée par les CHSCT Rive Défense et Séquoia en aout 2009, la direction a proposé de s'y associer et de l'étendre à tout SFR, ce qui a été accepté par tous les CHSCT (à deux près).

Phase 1 (approche quantitative) : 134 questions au niveau national SFR en mai 2010 (63% de participation).

Phase 2 (approche qualitative) : interviews d'un échantillon de collaborateurs et analyse qualitative au niveau de chaque CHSCT (site) à partir de décembre 2010.

Phase 3 : restitution et élaboration d'un plan d'action.

Démarche partagée avec les différents acteurs de la prévention (la direction, les CHSCT, les organisations syndicales) pour réussir à analyser et déterminer un plan d'actions partagé.

[Voir numéro spécial UNSa novembre 2010 page 17.](#)

Après un accouchement difficile – 9 mois pour lancer le questionnaire- la restitution des résultats a été faite le 02 juillet aux acteurs. La direction, et en particulier les RH, étaient largement représentées, ce qui n'était pas le cas de certaines OS et CHSCT (difficile pour les provinciaux de venir un vendredi début juillet. Pour l'expert et l'UNSa le questionnaire n'est pas une fin en soi. C'est un outil pour la phase suivante. Il permet d'établir des corrélations entre les différents facteurs et de déterminer des populations à risques (par ex. ancienneté + 12 ans). On connaît les facteurs de souffrance au travail : ils sont liés à l'organisation du travail, au mode de management. La prévention est complexe entre d'un côté, ces facteurs de risque que les directions ne sont pas enclines à faire évoluer radicalement et de l'autre, les facteurs de risques personnels, d'où l'utilité de cibler les populations. Les élus UNSa de chaque CHSCT participent activement à ce chantier et vous informeront.

Projet de « Regroupement des sites IdF à Saint Denis ».

Nouveau siège social de 130.000 m² et regroupement de 8.500 collaborateurs. Cinq informations-consultations prévues en fonction de l'avancement du projet : implantation, permis, construction, aménagement, déménagement. Critère privilégié : accès des transports (communs via ligne N°13 + RER B + RER D et autoroutes A86 et A1). La direction communique largement sur le regroupement des sites parisiens à Saint Denis à horizon 2013 à 2015 ou 2018 max. Le CCE, les 2 CE et 5 CHSCT concernés sont informés et consultés. L'avis de la première consultation a été donné fin novembre. Les questions soulevées concernent surtout l'environnement du site (pollution des sols, centrale thermique à proximité).

Le retour de l'usine à gaz ? Déjà, sans même missionner une expertise, près d'une demi-douzaine d'experts et avocats ont été contactés par les divers CHSCT, cela a permis de rassembler plus d'une centaine de questions posées à la direction, (beaucoup sont prématurées à cette phase de la consultation), 2 autocars ont été affrétés par la direction pour une visite des lieux et rencontres avec autres sociétés et autorités. D'ores et déjà, face à l'allongement du temps de trajet (en moyenne de moins de 5 minutes) mais conséquent pour certains, à la demande de l'UNSa, la direction mène une réflexion sur le travail à distance et s'est engagée à lancer prochainement un pilote dont les résultats serviront de base pour une négociation d'un accord avec les OS. De plus, elle assure que, s'il y avait de l'insécurité, elle proposerait des navettes... L'UNSa sera vigilante pour défendre les intérêts des collaborateurs et proposer des solutions.



RUBRIQUE DP : BestOf des dernières réunions DP

Nous avons sélectionné pour vous un BEST-OF des meilleures questions posées lors des réunions DP et les réponses de la direction. Par ailleurs l'UNSA met en place un site web totalement anonyme sur lequel chaque collaborateur peut poster des questions qui seront reprises par nos élus.

Vincent INSA

Pouvez-vous nous lister les cas où un objectif est considéré comme non applicable ?

Un objectif est non applicable lorsqu'il ne respecte pas l'esprit SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporellement).

(Réunion DP Opérateur Rive Droite du 7/6/2010)

Certains collaborateurs ont reçu un relevé de situation en vue de leur retraite (nombre de points et trimestres). Est-il prévu que tous les collaborateurs aient cette information ?

Le relevé papier envoyé chaque année aux salariés a été supprimé par les caisses de retraite dans un souci de respect de l'environnement (économie papier ?).

A la place, il est prévu qu'un relevé récapitulatif soit envoyé tous les cinq ans à compter de 2010 pour les 35 ans et plus.

Le relevé Individuel de situation a déjà été automatiquement envoyé aux assurés qui ont eu 50 ans en 2007, 45 ou 50 ans en 2008 ainsi qu'à ceux qui ont eu 40, 45 ou 50 ans en 2009. En 2010, il sera envoyé aux assurés qui auront 35, 40, 45 ou 50 ans.

La procédure pour obtenir un relevé en ligne est disponible sur l'intranet dans « Mon Espace RH / Vie pratique / Retraite ».

(Réunion DP Opérateur Rive Droite du 6/5/2010)

De nombreux collaborateurs ex-9C vous ont soumis les erreurs constatées sur leurs relevés de points de retraite. Qu'est ce qui bloque ? Quand résoudrez-vous leurs problèmes ? Nous attendons la personne en charge du dossier, mais nous voulons surtout des réponses. Ce dossier s'éternise depuis des années,

Les relevés de points retraite des collaborateurs ex. Neuf sont à jour jusqu'en 2007. L'année 2008 est en cours de traitement. Les collaborateurs ne peuvent pas consulter pour le moment ces éléments sur Internet.

(Réunion DP Opérateur Rive Droite du 9/7/2010)

Quelles sont les règles de calcul et les modalités d'acquisition des jours congés payés en cas d'absence pour maladie non professionnelle ?

Il faut tenir compte de la durée de la, ou des absences : une ou plusieurs absences supérieures à 18 jours calendaires sur une année glissante impactant (travail non effectif) / 28 jours x 2,25 jours.

(Réunion DP Opérateur Bordeaux du 10/6/2010)

Faites vous entendre !



Posez vos questions DP sur

www.MaQuestionDP.com

Page Web dédiée aux collaborateurs de SFR.

Anonymat 100% Garanti



Dans la région Nord, SFR vient de recruter en externe un manager au sein de SFR Business Team. A Toulouse, un poste de directeur d'agence IC marché était disponible. 5 candidats se sont fait connaître (dont certains managers)... A la grande surprise des collaborateurs, le recrutement a été réalisé en externe. De plus, 2 postes d'ICE ont été officiellement ouverts (non diffusés sous l'intranet).

Dans le cadre de la GPEC, la société SFR n'a-t-elle pas une obligation de sauvegarder avant tout les emplois de la société, d'autant que nous savons qu'il existe des sureffectifs qui auraient pu être reclassés ?

La direction confirme son attention forte à préserver l'emploi, et son engagement de privilégier la mobilité interne dans le cadre des postes à pourvoir.

(Réunion DP Opérateur Toulouse du 09/09/2010)



100% différent !

RUBRIQUE DP : BestOf des dernières réunions DP (suite...)

Plusieurs postes qui étaient à pourvoir (SFR BT) sur Aix en Provence sont a priori déjà attribués. Les personnes auraient déjà été désignées alors que rien n'a été mis sur l'Intranet.

Cela n'est il pas contraire aux règles de "déontologie" et "d'équité" pour tous les collaborateurs pouvant être intéressés par ces candidatures ?

Ce n'est pas la première fois que cela se produit. Pouvez vous nous expliquer pourquoi ?

Seuls les postes à pourvoir pour lesquels aucun candidat interne n'a été préalablement identifié par les ressources humaines en collaboration avec les managers, sont publiés, et en priorité sur l'Intranet.

(Réunion DP Opérateur Aix Le Sulky du 9/6/2010)

De plus en plus de salariés font état d'une surcharge de travail qui engendre du stress. Quelles solutions (en dehors du questionnaire Technologia) sont envisagées pour améliorer cet état de fait ?

Le management direct et la RH locale sont les interlocuteurs à alerter en cas de surcharge de travail.

Dans certains services, des solutions (intérim, prestations...) sont déjà en place pour assurer cette charge de travail.

Parallèlement, la direction et les organisations syndicales vont entamer une négociation sur la santé et le bien-être au travail.

(Réunion DP Opérateur Lyon du 7/5/2010)

Les salariés aimeraient savoir s'ils doivent déclarer en plus aux impôts les sommes reçues du déblocage anticipé de leur participation et de leur intéressement perçus en 2009, ou si ces sommes sont déjà intégrées à leurs revenus déclarés par Neuf Center à l'administration fiscale.

Au moment de l'attribution, si le salarié fait le choix d'un versement immédiat, le montant est inclus sur sa fiche de paie, dans son net imposable.

S'il fait le choix de placer ces montants sur les produits financiers proposés, et qu'il débloque par la suite (selon les motifs légaux), les sommes débloquées ne sont pas soumises à l'impôt.

(Réunion DP Relation Clientèle Aix du 5/5/2010)

Notes de frais : Sont-elles payées au fil de l'eau, à date fixe ?

Il y a 3 virements par mois pour les notes de frais : les 5, 15 et 25.

La direction rappelle que les notes de frais ne peuvent être traitées qu'à partir du moment où le circuit d'approbation a bien été validé par le manager et que les justificatifs "papiers" sont bien réceptionnés par la DAF.

(Réunion DP Opérateur Rennes du 7/4/2010)

La direction peut-elle expliquer la différence entre un plan d'accompagnement et un plan d'action ?

Dans quelle situation ces plans doivent-ils être mis en place ? Quels sont les risques pour un collaborateur se voyant attribuer un des plans en question ?

Une appréciation en "performance insuffisante devant déboucher sur un plan d'action" signifie que la performance du collaborateur est évaluée significativement en dessous du niveau requis pour la maîtrise de son emploi. Cette appréciation doit systématiquement être suivie d'un plan d'action afin de permettre au collaborateur d'atteindre le niveau attendu. Ce plan formalisé, par le manager et l'interlocuteur ressources humaines, est mis en œuvre sur une durée limitée dans le temps. Il identifie des objectifs clairs et les moyens de les atteindre. Si le plan d'actions n'aboutit pas, il sera alors nécessaire d'accompagner le collaborateur vers une autre solution. Les actions d'accompagnement visent à accompagner et développer les compétences nécessaires au collaborateur dans la progression au sein de son emploi actuel, ou en vue d'une évolution professionnelle.

Un collaborateur peut-il refuser d'être soumis à un des plans en question ?

Le plan d'action est imposé au collaborateur après échange avec celui-ci afin de lui en expliquer le contenu. Les actions d'accompagnement permettent au collaborateur de progresser et favorisent son développement. Elles sont fortement recommandées et sont mises en place dans le but d'aider le collaborateur à réaliser ses objectifs.

Quelles sont les différentes obligations pour un collaborateur ayant un plan d'action ou d'accompagnement ?

Concernant le plan d'action, le collaborateur doit tout mettre en œuvre pour le réaliser avec succès. Concernant les actions d'accompagnement, le collaborateur étant acteur de son évolution professionnelle, il prend part activement aux actions mises en œuvre.

(Réunion DP Opérateur Séquoia du 3/9/2010)

Certains collaborateurs identifiés comme seniors ont été invités à un entretien avec leur RRH. Pouvez-vous préciser le cadre de ces entretiens ? Les critères d'identification d'un collaborateur comme senior ? La finalité et les effets de ces entretiens ?

Ces entretiens font partie du plan d'action seniors mis en place fin 2009 et disponible dans l'intranet sur le lien : <http://mysfrv2/sites/dgrh/monespace/h/Pages/ReglesVieetAccords.aspx>

(Réunion DP Opérateur Metz du 9/9/2010)

100% différent !

SFR Business Team : Actualités...

Fortement implanté dans les équipes commerciales de SFR Business Team, l'UNSa continue à veiller aux intérêts de tous les salariés de cette BU qu'il s'agisse de leur rémunération, de leur motivation et du respect qu'on leur doit.

Dossier réalisé par Frédéric LESCA



Direction Commerciale :

Qui sera la nouvelle star ?



En 3 ans, SFR Business Team aura connu 3 DRH et seulement 2 directeurs commerciaux... Pour ne pas trahir le proverbe (jamais 2 sans 3) le dernier directeur commercial a été débarqué et la BU est à la recherche de sa «Nouvelle Star»... Le casting a déjà débuté dans toute la France (en interne et en externe). Nombre de candidats et candidates ont certainement participé aux présélections par notre jury de professionnels, qui espérons-le a changé lui aussi... vu ses choix précédents. Les vainqueurs n'ayant pas réussi à passer la barre du 1^{er} album... ni de la 1^{ère} année d'ailleurs.

Quelles seront les qualités requises pour le choix de notre futur gagnant ?

- ✓ La proximité, la confiance des équipes retrouvée et non plus la méprise et la méfiance.
- ✓ La convivialité à l'honneur dans les séminaires organisés en lieu et place des voyages pour 3^{ème} âge qu'ils sont devenus.
- ✓ L'esprit de conquête retrouvé aux côtés des forces vives sans pressions excessives et arrêt des chasses aux sorcières (cf article suivant).
- ✓ La mise en place d'offres, d'objectifs et de rémunérations innovantes permettant à tous de dépasser leurs limites.
- ✓ ... Et surtout de l'humilité... Tous peuvent apporter à cette entreprise. Il faut simplement développer l'esprit d'initiative, l'encourager et la mettre en avant ...

Beaucoup de qualités requises pour un poste avec tant d'enjeux ! Le suspens sera levé, espérons-le, en 2011, car sur le terrain tous attendent leur "Nouvelle Star".

Motivation des Forces commerciales :

Le séminaire de Lisbonne : un tournant ?

Tous les participants s'accordent à dire que le dernier séminaire commercial Business Team à Lisbonne a été une réussite tant sur l'organisation que sur l'esprit même qu'a voulu y insuffler notre direction. Il faut dire que nous revenions de loin, car depuis 2 ans, ces rendez vous semestriels étaient devenus pesant et stressant pour de nombreux collaborateurs... Ils produisaient donc l'effet inverse de ce pourquoi ils existaient : « booster les équipes » pour mieux atteindre les objectifs ambitieux fixés et ainsi conquérir de nouveaux marchés. Comme on dit dans le sud ouest l'essai est marqué, il ne reste maintenant plus qu'à le transformer... La clé de la réussite, vous l'aurez compris,

étant la motivation des hommes et des femmes œuvrant pour la réussite de tous. Le TOP management l'a visiblement bien compris. Reste maintenant à l'ensemble de la chaîne managériale à être convaincu que les notions de plaisir, de proximité, de reconnaissance, d'exemplarité et de solidarité sont au cœur de la réussite de leurs équipes. Certains le savent déjà, d'autres sont en train de le comprendre, capitalisant sur leurs erreurs passées, et d'autres plus rares, ne les intégreront peut être jamais... L'avenir de ces derniers ne sera en tout cas pas de tout repos car l'UNSa veillera toujours aux intérêts et au respect des collaborateurs quel que soit leur niveau hiérarchique.

PRV 2011 : l'UNSa stoppe le processus. Pourquoi et quels enjeux ?

Trois jours avant le CE opérateur du mois de novembre, nous avons appris que la direction devait informer et consulter les élus de la mise en place d'un nouveau PRV 2011. Pour la première fois dans l'histoire de SFR les représentants du personnel ont été exclus des discussions préalables sur le sujet. Pourtant, le projet annonçait une concertation de 40 salariés dont nous n'avons jamais eu connaissance (ni noms d'ailleurs)... S'agissait-il de personnes triées sur le volet ou le secret a-t-il été très bien gardé ?

Les modifications par rapport au PRV 2010 étaient dites "mineures" sauf que, là aussi, c'était prendre les gens pour des imbéciles. Par exemple, la suppression de la linéarité des payout en fonction des résultats était envisagée.

Les CE de novembre et décembre, suite aux alertes de l'UNSa ont refusé d'aborder ce point, bloquant par là même la mise en place de ce PRV pour 2011. Nous avons demandé que le sujet, qui revient tous les ans devant ces instances, soit traité en 2 étapes :

1. Une présentation en février-mars du bilan chiffré et détaillé pour l'année n-1 du PRV précédent (en parallèle des NAO).
2. Une négociation, dès le mois de juillet, avec les organisations syndicales pour préparer le PRV de l'année n+1.

L'UNSa pense que le PRV 2010 a besoin d'une cure de "simplification" et regrette par ailleurs que tous les outils de pilotage promis aux forces commerciales ne soient pas encore opérationnels. Il faudra en tout état de cause attendre 2012 pour changer la PRV Business Team...

SFR Business Team : Actualités ? (suite)

Gestion dédiée : En direct de Saint-Herblain

Petit rappel des faits : suite au malaise ressenti par une grande partie des collaborateurs du service Relations Clients Grands Comptes Régionaux, une permanence leur a été proposée afin qu'ils écrivent leurs doléances. Plus de 30 personnes (sur un service qui comprend environ 45 personnes) se sont présentées spontanément à cette permanence et ont confié par écrit leur ressenti sur la situation du service, ainsi que sur les difficultés qu'ils rencontrent dans l'exercice quotidien de leur métier :

- ✓ Surcroît de travail dû aux nouveaux outils Clarify, Cordouan
- ✓ Manque d'effectifs, manque de formation
- ✓ De plus en plus de difficultés à répondre aux demandes clients à cause des dysfonctionnements outils, de l'absence de processus clairs et adaptés à la gestion dédiée, ainsi qu'aux clients qui dépendent d'elle.

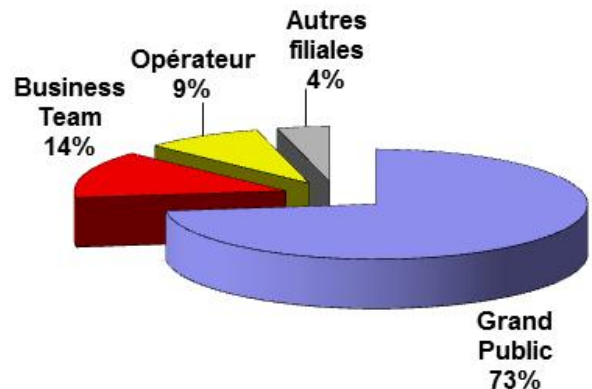
Bref, une pression constante et croissante quant à l'atteinte de l'objectif principal de SFR, la satisfaction client, avec, paradoxalement, une dégradation de l'outil de travail mis à leur disposition. Leurs revendications ont été claires et argumentées :

- ✓ Recrutement immédiat de CDI avec une vraie formation adaptée à la gestion dédiée !
- ✓ Des propositions concrètes et adaptées au métier de la gestion dédiée devront être faites très rapidement pour améliorer les conditions de travail
- ✓ Stop au rouleau compresseur subi depuis 2 ans.

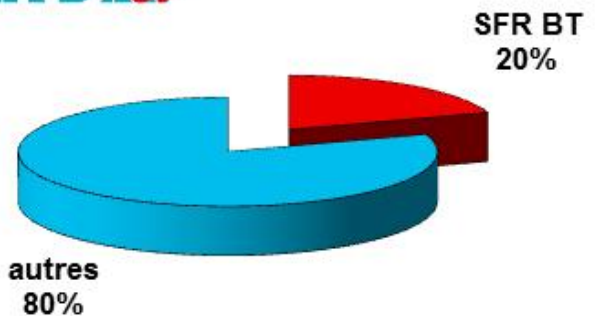
Ce cahier de doléances a donc été remonté à l'ensemble de la hiérarchie Business Team, Frédérique LIAIGRE en tête. Mais force est de constater qu'une fois de plus, la direction n'a su tendre que sa "sourde oreille" à cette alerte. Reste à savoir combien de temps encore vont tenir des collaborateurs, qui, pour la plupart, ont plus de 10 années d'ancienneté chez SFR... Il est certain en tout cas que le CHSCT les soutient dans cette éprouvante atmosphère de travail. Espérons que la direction daigne en faire de même, et ce très rapidement, en s'intéressant enfin, aux forces vives qui composent le socle de SFR sur lequel reposent toutes ses ambitions de N°1...

Wilfried DAVID

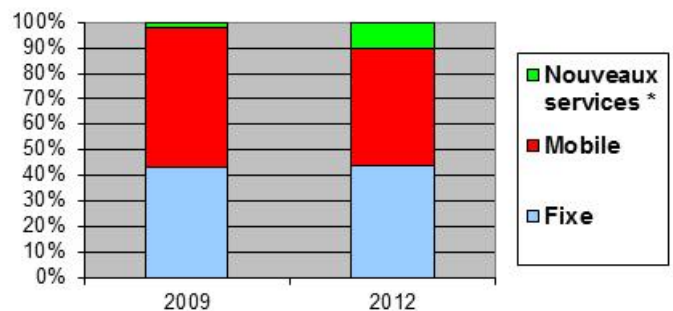
Revenus consolidés de SFR en 2009



SFR Marché B2B France (2009 - milliards d'€)



SFR BT - Répartition et évolution des revenus Fixe/Mobile (part du CA)



* M2M, com unifiées, Sécurité

100% différent !

SFR Service Client : Temps de travail (en négociation)...

Edito

En ce début d'année, la direction a fait en sorte de vous gâter pour la rentrée et de vous préparer une excellente année 2011 ! Après les fêtes, place à de nouvelles réjouissances pour de nombreux collaborateurs ! L'hiver est bien là ! Avec la fin de plusieurs négociations, et d'autres proches de se terminer, l'ambiance devrait être glaciale au Service Client en ce début d'année. L'harmonisation des classifications et l'harmonisation des rémunérations devraient sans nul doute faire plaisir aux collaborateurs de Neuf Center et Neuf Assistance. Le nouvel aménagement du temps de travail devrait changer la vie et rendre heureux de nombreux salariés sur tout le périmètre du Service Client. Réorganisations, transferts des emplois, gestion des emplois menacés : Marseille / Nanterre, Paris-Cambrai / Massy, pas de jaloux, l'heure est aux soldes d'hiver. Comme les prix, les emplois vont valser d'un site à un autre. Une procédure de Prud'hommes engagée à Marseille... Oui, c'est une bien belle année en perspective ! Plus que jamais, les élus UNSa seront à vos côtés et à votre écoute pour vous accompagner au quotidien tout au long de l'année. N'hésitez pas à les solliciter sur l'ensemble des sujets qui vous préoccupent. Je vous invite à un tour d'horizon de l'actualité des sites du service client. Bonne Année 2011.

Fabrice PRADAS

Temps de travail : Relation clientèle ...

Depuis 10 mois, direction et syndicats négocient un accord d'aménagement du temps de travail pour les métiers du Service Client. Après avoir été un temps dans une impasse, le bout du tunnel n'est peut-être plus très loin.

Avec plusieurs accords dénoncés et modes de fonctionnements existants sur chacun des 6 sites de SFR SC, l'ambition initiale était d'harmoniser et d'instaurer une organisation commune à tous, en répondant aux besoins actuels et futurs de l'entreprise, mais aussi de permettre aux collaborateurs de mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle. Dès le début, toutes les organisations syndicales ont souhaité privilégier des horaires fixes et écarter la modulation et l'annualisation. La direction pour sa part souhaitait une généralisation du travail du samedi, la suppression du travail régulier du dimanche, une amplitude horaire de 7h à 22h, et un accord à iso coût avec l'existant. Il était convenu d'instaurer le volontariat comme base et philosophie de cet accord. Les contours du projet dessinés au cours des premières réunions donnaient l'impression que les ambitions fixées pouvaient être atteintes. Tout au long de la négociation, l'UNSa a été force de proposition pour venir alimenter le projet, deux exemples : une organisation différente du travail du samedi pour les réduire à 15, au lieu des 20 initialement proposés ou un temps de pause amélioré de 5 et 10 minutes en fonction des options.

Cependant, avec une méthode qui a consisté pour la direction à revenir sur tous les points déjà négociés, doucement mais sûrement le projet d'accord est devenu une véritable "boîte à outil" pour l'entreprise, intégrant sa seule vision de la flexibilité.

Comment organiser alors sa vie personnelle avec ce type de disposition ? Face à ce constat et à la lecture des projets de planning proposés, des besoins en effectifs selon les plages horaires, l'UNSa avait déjà dénoncé ces pratiques et clairement exprimé ses craintes concernant ce projet qui se dessinait sur la base d'horaires fixes pour tous. Ce qui devait être un avantage, se transformait pour de nombreux collaborateurs en un véritable calvaire. Certains subiront un horaire qu'ils n'auront pas choisi, sans aucune garantie de pouvoir y échapper un jour. Faut-il imposer à toutes les activités le même mode de fonctionnement, quand les contraintes et les besoins sont différents, l'amplitude horaire proposée différente ? Début décembre, les syndicats ont été invités à communiquer leurs points bloquants. Les 13 demandes de l'UNSa avaient pour but de rééquilibrer le texte, en intégrant une certaine souplesse pour le collaborateur souhaitant organiser un minimum sa vie personnelle. La direction n'a alors apporté ni garantie ni réponse claire, précise. Elle ne souhaitait pas s'engager à 100% sur un planning annuel comprenant les samedis, ou garantir 2 jours de repos consécutifs par défaut. Elle refusait aussi d'expliquer les besoins en nombre de samedi et dimanche travaillés, les effectifs par tranche horaire. Lors de la réunion du 8 décembre 2010, la direction est revenue à la table des négociations dans un autre état d'esprit, et a répondu favorablement à la demande de l'UNSa de réintroduire le volontariat sur le travail du samedi. Elle doit aussi étudier la possibilité pour les collaborateurs contraints à un horaire imposé, de pouvoir choisir entre celui-ci et un horaire tournant, pour éviter de subir le premier sur une longue période.

Sur cette base, le 12 janvier, la direction a proposé un projet hybride (voir tableau page suivante), alliant fixité et rotation. Le projet reste à parfaire. Reste à voir aussi s'il pourrait répondre aux attentes du plus grand nombre. Pour le savoir, l'UNSa a invité les autres organisations syndicales à se joindre à elle, pour consulter, sous forme d'un sondage par voie de tract, les collaborateurs sur le sujet

Fabrice PRADAS



**SFR****U**nion **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes*La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»*

N°10 - Février 2011

100% différent !**SFR Service Client : Temps de travail (en négociation)...**

Retrouvez à date les grands principes du projet d'accord, certaines dispositions peuvent être susceptibles d'évoluer.

Collaborateurs sur activités de production

Choix nombre d'heures par semaine	35h	37h	38h30
Type horaire	Fixe ou rotation	Fixe ou rotation	Fixe ou rotation
JRTT	0	11 volants	12 Mensuels / 8 volants
Temps de pause	30 min	35 min	40 min
Plage horaire possible	8h / 20h		
Plage horaire en dehors sur la base du volontariat	Début 7h avec + 10% salaire mensuel fixe brut Fin à 21h avec + 10% salaire mensuel fixe brut Fin à 22h avec + 15% salaire mensuel fixe brut		
Règles de priorité pour le choix des horaires	1. Handicap 2. Horaires actuels pour les collaborateurs actuellement sur des horaires fixes 3. Situation familiale : parent isolé 4. Situation familiale : personne à charge 5. Ancienneté dans l'entreprise 6. Covoiturage		
Modification temporaire des plannings à la demande de la direction	Prévenance de + 12 sem et pouvant être ramené à 10 j : changement possible 1 fois par trimestre (1 semaine max), sur les 4 changements possibles/an une est à 10 jours en délai de prévenance. Prévenance de 9 à 4 j : 1 fois par trimestre (3 jours max) Prévenance à moins de 3 jours : 1 fois par semestre (3 jours max)		
Repos supplémentaire	1 jour		
Congés payés	27 Jours		
Règles de priorité congés payés	1. Refus demandes de CP l'année précédente 2. Avec enfants à charge non scolarisés 3. Avec enfants à charge de moins de 16 ans scolarisés 4. Le conjoint a des dates de CP imposées par son entreprise 5. Le conjoint est collaborateur de l'UES SFR 6. Ancienneté.		
Pause repas	1 heure par défaut. 45 min pour Marseille et Massy		
Travail du samedi	jusqu'à 15 samedis possibles par an (flexibilité à + ou - 1 heure sur le planning)		
Option Travail samedi sur la base du volontariat	Au-delà du 15ème samedi travaillé = Prime de 40 euros par samedi		
Travail exceptionnel du dimanche (Max. 6)	Majoration de 150% + 1 jour de récup dans la même semaine (flexibilité à + ou - 1 heure sur le planning)		
Option travail régulier le dimanche	Majoration de 100% plus deux jours de repos consécutifs		
Jours fériés	Majoration de 150% + 1 jour de récupération dans la même semaine Majoration à 200% si le jour férié tombe un dimanche		
Journée de solidarité	Fixé au lundi de Pentecôte - JRTT à poser ce jour-là pour option 37h et 37h30 Temps partiel et option 35h – crédit de 7h à faire 1 ^{ère} quinzaine de juin		

Organisations spécifiques

Temps partiels	29h / semaine : 7h15 par jour sur 4 jours avec samedi Horaire : entre 8h et 20h (prime de sujétion de 17%) Autre formule possible sans prime de sujétion soumise à l'accord des deux parties
Responsable de groupe / de coordination / Chargés de Pilotage	38h30 / semaine Horaire de base de 9h à 19h Rotation de 7h à 9h et de 19h à 22h avec majoration de 15% taux horaire
Supports et Méthodes : Formation et Qualité	Choix entre les 3 options : 35, 37 ou 38h30 Possible de travailler le samedi en cas de besoin sur la base du volontariat
Autres Collaborateurs	Accord Cadre UES SFR



100% différent !

SFR Service Client : Actualité des sites ...

AIX : L'Arcobole se transforme.

Suite à l'intégration de travailleurs handicapés, le site de l'Arcobole, en collaboration avec le CHSCT, réalise des travaux afin de faciliter l'accès au site et l'amélioration de leurs conditions de travail :

- ✓ Création de nouvelles places de parking pour les handicapés.
- ✓ Réalisation de rampes d'accès en pente douce.
- ✓ Commande d'équipements de bureau adaptés (double écran, fauteuil ergonomique, bureau réglable, signalétique).
- ✓ Aménagement des cafétérias (mobilier).

La prochaine étape sera d'organiser une journée porte ouverte avec les organismes internes et les structures partenaires afin de favoriser l'intégration des travailleurs handicapés au sein du groupe SFR. Pour plus d'information, voici quelques liens utiles à consulter sans modération :

- ✓ MySFR/mon espace SFR/règles de vie et accords entreprise/vie d'entreprise/accords d'entreprise en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés 2009 à 2011.
- ✓ SFR Handicap/info services numéro : 01 49 65 26 77.
- ✓ MySFR/le groupe SFR/entreprise responsable/handicaps.

Laurence SERGENT et Lionel LEFLOCH



100% différent !

Vos délégués syndicaux UNSa SFR SC :

9 Assistance : Zlatan BRANKOVIC

9Center : Rémi HADIDA

Aix-Arcobole : Laurence SERGENT

Gentilly : Mohamed BOUFOLLOUS

Massy : Carole IBALOT, Sabrina SENHADJI

Nanterre : Davy METTLER

AIX : Don du sang 2010

Depuis 2007, le CHSCT de l'Arcobole a toujours organisé une journée don du sang avec l'EFS sur le site. Cette année, cette manifestation a été organisée par la direction suite à une décision nationale du groupe SFR sur le temps de travail des collaborateurs. L'UNsa se félicite pour les salariés de cette avancée mais déplore les refus des années précédentes.

Dans un premier temps la direction avait fixé une date en juillet 2010 sans concerter le CHSCT... Suite aux remarques des élus UNSa concernant le peu d'effectif présent sur le site pendant cette période estivale, la journée don du sang a été reportée au 23 Septembre 2010. Compte tenu de la journée de grève nationale ce même jour, et grâce à la participation de quelques collaborateurs du site du Sulky, nous avons eu de très bons retours de l'équipe EFS ainsi que des collaborateurs volontaires. Au total 27 donneurs aptes dont 6 nouveaux sur les 33 présentés.

Muriel TAVERNIER & Laurence SERGENT

AIX : Le lièvre devient tortue.

SFR, entreprise engagée pour le respect de l'environnement, est à l'ère de la dématérialisation. Nous nous en réjouissons. Pourquoi, en effet, générer des tonnes de papier quand l'informatique peut prendre le relai. Voici l'idée verte qui est à l'origine de notre merveilleux outil appelé Dematfax. Ceux qui ont l'honneur d'être formés à cet outil, comprendrons l'ironie du mot « merveilleux » car il génère certes 0% de papier mais 100% de stress. Entre le téléchargement de chaque page, vous avez le temps de lire la nouvelle procédure @ristote sur les multipacks, répondre à un mail, et penser à ce que vous allez manger à midi. Rien de bien grave me direz vous, mais lorsque des objectifs impossibles à atteindre sont attendus par la direction sur cette compétence alors là, on dit STOP! Après moult échanges sur le sujet sensible de "la prod", la direction a enfin pris en compte les recommandations des DP UNSa. Un log dédié a été créé pour cette compétence et plus de "prod" spécifique à faire pour le moment sur Dematfax, ce qui permet enfin de travailler en toute sérénité. Bien évidemment nous pensons à ceux qui ont pratiqué l'activité et qui n'ont pas été à l'objectif depuis son apparition. Les négociations sont en cours pour que ces chiffres soient eux aussi gelés.....car pour l'UNSa, il est hors de question qu'un EAD prévu initialement à 4 ne se transforme en 3 pour insuffisance de résultat sur cette activité !

Catherine CRUCHON



SFR Service Client : Actualité des sites ...

AIX : Au revoir Atos et bienvenue Consort

NT

Les dysfonctionnements des outils internes se succèdent quotidiennement. La récurrence des pannes altère fortement les collaborateurs et leurs conditions de travail ; mais lors de la réunion DP du 15/09/2010, une grande nouvelle est arrivée : au revoir ATOS et Bonjour Consort NT, qui reprend la responsabilité du cahier des charges à compter du 1^{er} novembre 2010. D'après les informations de la direction, les collaborateurs devront toujours composer le "14100" et "Edsi" mais les demandes EDSI seront simplifiées... Trois prestataires en quelques mois... D'accord pour la simplification mais ce que nous demandons et attendons c'est de la qualité et de la performance ... Affaire à suivre... Depuis quelques années, de nombreuses décisions stratégiques ont été prises pour faire des économies ici et là dans l'entreprise. Il serait un jour intéressant de mettre en perspective les économies annoncées avec les coûts et surcoûts engendrés... le résultat serait sûrement surprenant !

Yvelise ANDRE

PARIS : Travaux en perspectives

Depuis des années, sur le site de Neuf Assistance (PARIS), les élus demandent un réaménagement des locaux qui sont en train de tomber en ruine. La moquette accuse le poids des années, les problèmes de climatisation sont permanents, des petites bestioles gambadent sur les bureaux ... Mais cette époque devrait bientôt être révolue ! Une présentation des futurs travaux sur le site de Neuf Assistance, a été faite en CHSCT. L'instance sera consultée sur la mise en place des travaux à effectuer, et il y a du boulot ... La direction annonce que SFR va investir dans la décoration de Neuf Assistance et va y mettre les moyens ! C'est l'aboutissement d'une forte demande des collaborateurs qui est en train de se concrétiser et prendre forme : amélioration des lumières, rapprochement des bureaux vers le petit jardin japonais afin de récupérer la lumière naturelle, nouveaux sièges, changement de moquette, changement des caissettes de climatisation. Les couleurs de SFR seront aussi beaucoup plus présentes, et un stand de démonstration des nouvelles technologies que propose SFR à ses clients sera disponible. Cela tient presque du miracle ! Une seule question reste en suspend, le bail de Neuf Assistance va-t-il être renouvelé ? La direction ne communique pas vraiment sur ce point, qui depuis des années est une source de suspicion et d'inquiétude. La suite au prochain CHSCT.

Franck MARACHE

PARIS : Ma petite entreprise...

Neuf Assistance, Paris XIX ou rue de Cambrai... Les noms pour désigner notre site pleuvent et prêtent à confusion. Imaginez cette situation invraisemblable au point que certains collaborateurs du groupe réservent des billets de train pour la ville de Cambrai lorsqu'ils souhaitent venir nous rencontrer ! SFR s'affiche partout sur notre site essayant de renforcer notre appartenance au groupe et pourtant, avez-vous vraiment le sentiment de faire partie de ce grand groupe ? Lorsque vous regardez vos contrats, avenants ou tout simplement votre bulletin de paie ? Personnellement : non ! Nous travaillons pour une filiale de SFR Service Client. Oui nous faisons partie de l'UES SFR, mais dire que nous avons le sentiment d'appartenir au Service Client du groupe SFR... Cet été, la Direction a informé les élus du CCE sur le fait de réfléchir à cette question. Nous n'avons toujours pas de réponse. Nous demandons de nouveau à la direction l'intégration au sein de SFR SC de 9 Assistance, ainsi que celle de nos collègues de Marseille, 9 Center : Les deux sous-filiales du groupe SFR. La situation est d'autant plus troublante que la direction a décidé de transférer deux activités de 9 Assistance sur le site SFR SC de Massy. Vous avez bien lu ! La Direction projette de regrouper 65 collaborateurs des services Rétention et Service Consommateur de 9 Assistance sur le site de Massy ! Presque l'équivalent de 30 % des collaborateurs du site. En contrepartie, le sommet de la pyramide s'engage à recruter 65 techniciens et à terme à transformer le site en structure 100 % technique. A l'heure où nous rédigeons ses lignes, nous n'avons pas de visibilité sur le calendrier, nous connaissons les jalons mais pas les dates. Bien entendu, suite aux réunions avec les partenaires sociaux, nous avons mis en évidence des difficultés majeures pour les salariés de 9 Assistance. Des impacts réels sur la vie privée des collaborateurs (trajet, organisation familiale, horaires, etc.). La direction s'est engagée auprès des représentants syndicaux pour que l'accompagnement des salariés soit exemplaire. Chiche ?

Zlatan BRANKOVIC





100% différent !

SFR Service Client : Actualité des sites ...

MASSY : Rétention Multi équipée...Un pas vers la convergence

La rétention multi-équipée a été déployée depuis la fin août 2010 sur le site.

L'objectif ambitieux de cette activité est de sécuriser les foyers avec des offres de rétention sur les lignes fixes, mobiles et ADSL.

Cette cellule reçoit les appels de nos clients fixes et mobiles ou ayant plusieurs lignes mobiles. Nos clients attendent un service client unique pour répondre à leurs demandes fixes et mobiles SFR.

Les conseillers ont pour priorité de retenir nos clients. L'offre multi pack est d'une grande aide. Ils rebondissent aussi sur la souscription de ligne fixe ou mobile. L'équipement total des foyers constitue l'enjeu de cette activité.

Après une formation de 6 semaines, les chargés de clientèle disposent de pas moins de 15 outils. S'ils reconnaissent le caractère attractif de l'activité et l'enjeu qu'elle représente pour l'entreprise, la grande difficulté est la gestion des outils sur un seul écran.

La prime attachée à cette activité est de 700 euros pour le lancement dont 500 euros fixes pour une durée de 6 mois et d'une partie variable de 200 euros en fonction des objectifs réalisées.

Malgré les nombreux dysfonctionnements informatiques, les collaborateurs restent motivés. Seule ombre au tableau, l'appel à candidature sur les sites de Marseille et Paris 19ème n'a pas trouvé d'écho... Les raisons sont probablement une rémunération moins attractive ou une nécessaire mobilité géographique vers la capitale. Et pourtant, la venue sur Massy de plusieurs collaborateurs de ces sites pour l'accompagnement et le partage d'expérience sur le terrain, a été largement appréciée.

Ces échanges ont permis de mettre en évidence que l'expertise et les compétences de tous sont indispensables pour la réussite des challenges de demain.

Mohamed AGUENI



100% différent !

Licenciement :

2 grandes catégories :

Licenciement pour motif personnel : motivé pour des raisons inhérentes à la personne du salarié.

Licenciement pour motif économique, individuel ou collectif : justifié par un ou plusieurs motifs non inhérents à la personne du salarié résultant d'une suppression ou transformation d'emploi, ou d'une modification, refusée par le salarié, d'un élément essentiel de son contrat de travail, consécutives notamment à des difficultés économiques ou à des mutations technologiques. La jurisprudence y a ajouté la réorganisation pour sauvegarde de la compétitivité et la cessation totale d'activité. L'employeur doit avoir respecté son obligation de reclassement.

Transaction : Régie par le Code civil, la transaction n'est pas un mode de rupture du contrat, mais règle les conflits relatifs à cette rupture (bien-fondé, nature de la rupture ou conséquences pécuniaires de celles-ci). Elle n'est valable que si elle est conclue postérieurement à la rupture définitive du contrat.

Pour qu'il y ait transaction, il est nécessaire qu'il y ait un désaccord préalable entre les parties et qu'elles se soient consenti des concessions réciproques : notamment, le salarié renonce à toutes actions en justice contre le versement d'une indemnité transactionnelle. La transaction a, entre les parties, l'autorité de la chose jugée en dernier ressort.

Des représentants CE (UNSa) à votre écoute :

CE Opérateur : Isabelle GERANT, Frédéric LESCA, Olivier BAILLY, Olivier BARBE, Dominique HOUSSU, Karen ARMIER, Frédérique LANGLOIS, Pascale FICHAUT, Vanessa JEREB, Nathalie ROVILLAIN, Philippe ZAPLOTNY, Stéphanie THOMAS

CE Relation Clientèle : Remi HADIDA, Tristan MONDOLONI, Hasan OKUR, Fabrice PRADAS, Mohamed BOUFOLLOUS, Mohamed AGUENI, Sabrina SENHADJI, Zlatan BRANKOVIC, Franck MARACHE.

CE La Réunion : Nelson SELLY, Marcel GRONDIN, Aslam SADAR.

CCE : Philippe FEHRE, Mohamed AGUENI, Zlatan BRANKOVIC, Frédéric LESCA.



100% différent !

SFR Service Client :

MARSEILLE : Salariés devant les Prud'hommes

Des dizaines de collaborateurs, avec le soutien de l'UNSa, ont engagé une procédure devant les Prud'hommes de Marseille. Pourquoi une telle action ? Explications...

En 2008, un accord sur l'aménagement de la réduction du temps de travail chez Neuf Center a été négocié entre la direction et les organisations syndicales. Lors de la première réunion, la direction indiquait clairement que la modulation était l'unique possibilité pour elle, de maintenir le site et ses emplois pérennes. Aucun syndicat n'en voulait. Suite à ces deux positions opposées, les organisations syndicales du moment proposaient à la direction d'accepter la modulation contre un geste FORT ! Suite à de nombreuses discussions, une inflexibilité des partenaires sociaux, la direction accepta, au bout de quelques réunions, de céder un jour de repos par mois, soit 12 à l'année, comme préambule à une négociation sur le sujet. Après quelques mois, l'accord fût signé par 2 syndicats. Sa mise en place vit le jour au mois de novembre 2008 pour une durée déterminée de 3 ans. Lors de l'application de l'accord, la direction, à travers un compteur de modulation, a intégré ces douze jours de repos, comme s'il s'agissait de JRTTs. Ainsi, pour elle, la base hebdomadaire de travail passait de 35h à 37h. Autrement dit, un salarié travaillant 35h dans une semaine, se voit être débiteur de 2h sur son compteur de modulation. Un collaborateur travaillant 38h, ne se voit créditer que d'une heure. Bien entendu, les élus et représentants UNSa n'ont pas la même interprétation de l'accord en vigueur. Les 12 jours de repos sont un préalable à l'ouverture de la négociation et en aucun cas des jours de réduction du temps de travail. Après plusieurs mois d'application, et d'échanges infructueux avec la direction, les élus et représentants UNSa ont demandé l'avis de l'inspection du travail et pris conseil auprès de professionnels. Tous ont fait la même lecture et interprétation du texte que l'UNSa. Sur cette base, l'UNSa demande aujourd'hui aux juges de trancher. Notre syndicat accompagne, par la mise à disposition d'un avocat, des dizaines de collaborateurs devant le Conseil des Prud'hommes pour demander le remboursement des heures non comptabilisées, non payées, avec des dommages et intérêts. Les premiers dossiers ont été déposés en octobre, une deuxième et troisième vague en novembre.

Lors du premier bureau de conciliation le 2 novembre, la direction a refusé de concilier. La mise au rôle des causes devant le bureau de jugement a été fixée à l'audience du 6 juin 2011. Le prochain bureau de conciliation lui est fixé au 3 février 2011. A suivre.

Rémi HADIDA et Fabrice PRADAS P37

PARIS, MASSY, MARSEILLE : Réorganisations des activités...

La convergence des produits et services devient chaque jour un peu plus une réalité chez SFR. L'entreprise s'organise dans ce sens et passe à la vitesse supérieure, la direction du Service Client aussi ! Le CE de ce périmètre a été informé en vue d'une consultation en décembre sur un projet d'une nouvelle organisation des sites internes et des impacts sur les emplois qui vont en découler. L'objectif reste toujours le même : faire des sites internes des centres d'expertises à valeur ajoutée, tout en intégrant à présent une approche globale mobile, ADSL et fibre sur chacun d'eux, pour préparer l'arrivée des nouvelles technologies. Le tout est organisé autour de trois grandes familles de métiers : commerciale, technique et administrative. La direction réorganise ainsi les sites de Paris XIX, Massy, et Marseille.

Pour Paris, les effectifs des métiers de la famille Technique vont croître au détriment des services Réentions et Recours qui disparaissent. La direction propose aux collaborateurs concernés de traverser Paris pour rejoindre le site de Massy. Pour ce site justement, l'activité « Valorisation du parc » va disparaître au profit d'une autre activité « Réention ME ». Le service Recours va croître en effectif et sera dédié à une activité multi produit, tout comme la Frontline Commerciale Technique / Typologie qui évolue dans le même sens.

Pour Marseille, les collaborateurs de la Cellule Analyse & Incohérence vont être intégrés dans les équipes du Support Technique Client et ceux du Service Sous Traitant vont être intégrés à l'équipe DSIC. Au passage l'équipe du Support Technique Client perdra 35 personnes sur son effectif, alors qu'une activité de Frontline Technique sera créée avec 40 postes.

Les collaborateurs devront appréhender de nouveaux outils informatiques pour la partie Mobile en complément de ceux déjà utilisés pour la partie ADSL. Ces nouvelles organisations sont présentées dans un contexte et une ambiance déjà tendue sur les sites concernés avec l'application de l'harmonisation des classifications et des emplois en cours. Les élus du CE ont décidé de mettre en place des commissions circonstanciées sur ces sujets en parallèle des informations et ou consultations des CHSCT des périmètres concernés pour travailler ensemble sur ces sujets sensibles. De nombreux collaborateurs sont concernés et impactés par ces changements profonds, à la fois sur leur emploi, conditions et lieu de travail pouvant entraîner aussi des impacts sur leur vie personnelle. De nombreuses questions sont déjà soulevées par chacune des instances, et déjà les mesures d'accompagnement proposées par la direction sont loin pour l'UNSa d'être à la hauteur des attentes et des enjeux.

Fabrice PRADAS

100% différent !

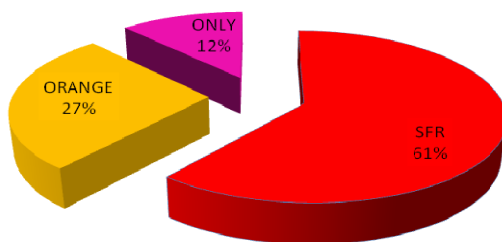
Z'infos l'UNSa de La Réunion

15 ans déjà !

SRR a 15 ans cette année

Après les années 1995-2006 durant lesquelles la Société Réunionnaise du Radiotéléphone a connu une forte croissance, le marché du mobile local avec l'arrivée d'Orange Réunion en 2001 et d'ONLY (Outremer Télécom) en 2007 reste très concurrentiel. Le contexte économique est difficile à la Réunion, et impacte également le marché mobile en volume d'abonnés. Ce ne sont pas les chiffres du troisième trimestre 2010 qui viendront démentir cette tendance. Le parc total de mobiles a reculé de 7.360 unités entre juin et septembre, soit 4 % de baisse en un an. On compte donc désormais 524.600 téléphones, contre 544.500 l'année dernière. Un chiffre qui reste néanmoins important, puisque le taux de pénétration est de 109,9 % à la Réunion, contre 97 % pour l'ensemble de la métropole. Cependant, la SRR mène une politique commerciale efficace qui lui permet de défendre ses positions tout en captant des clients générateurs de revenus. D'autant que le parc actif, c'est à dire le parc de clients ayant émis ou reçu un appel téléphonique, gratuit ou payant, ou envoyé un SMS, au cours de ces trois derniers mois, n'a pratiquement pas bougé. Dans le détail, ce recul du parc mobile s'explique essentiellement par une importante chute du parc dit "prépayé" (mobile à carte) avec la mise en place du programme de fidélité sur ce segment. À l'inverse, le parc post-payé (mobile à abonnement) a gagné des abonnés supplémentaires. Une bonne nouvelle puisque l'on compte désormais plus de mobiles avec abonnement que de téléphones à carte. Autre bonne nouvelle : le trafic SMS continue sa progression. Dans les faits, cela correspond en moyenne à 163 messages par clients envoyés chaque mois. Les Réunionnais demeurent donc de vrais adeptes de texto, loin devant la métropole (140 messages par mois et par client) et les Antilles (70,3 messages par mois et par client).

Parts de marché Opérateurs en téléphonie mobile à la Réunion



Marcel GRONDIN & Nelson SELLY

ADSL...9 mois après le lancement

En février 2010, la SRR a lancé la Neuf Box. 9 mois après elle semble suivre les prévisions du budget 2010 et doit permettre d'apporter à la SRR un relais de croissance que le mobile ne peut plus fournir.

En juin 2010 la barre des 5.000 clients Neuf Box a été dépassée. Une étude menée en mai 2010 faisait apparaître un taux de satisfaction de 92% liée à l'offre. L'objectif de la SRR sur l'ADSL reste de devenir n°1 en qualité de service.

Au mois de septembre le seuil de 8.500 clients était atteint. L'objectif à fin décembre est de 12.000 clients. Avec cette forte croissance SRR estime pouvoir atteindre ses objectifs et être dans le budget.

La SRR : une Direction, et sa DRH perchée dans sa tour d'ivoire.....

Des équipes motivées et fières de leur entreprise ! En octobre 2010, les centraux de l'UNSa se sont rendus à la SRR, lors de notre passage sur les sites, nous avons rencontré des salariés accueillants, chaleureux et disponibles pour nous parler avec fierté, de leur entreprise et leur métier. C'est avec beaucoup de fierté qu'ils parlent de la SRR.

Cherche toilettes désespérément dans la boutique de St Leu ! Nous avons organisé un rendez vous avec le directeur de la SRR et la DRH afin d'échanger sur les sujets d'actualité de l'UES SFR et les sujets locaux. Lors de notre visite dans une boutique, nous avons constaté avec stupeur qu'il n'y avait pas de toilettes, laissant les salariés sur place dans une situation relevant des conditions de travail du 19^{ème} siècle ! Nous avons donc demandé à nos interlocuteurs de régulariser le plus rapidement possible cette situation, la première réponse a été plutôt surprenante : « *Il n'y a pas de toilettes depuis 15 ans dans cette boutique, pourquoi en installer aujourd'hui !* » Quelque peu désappointés par cette réponse, nous leur avons proposé d'y passer toute une journée « pour essayer ». La réponse a été encore plus surprenante : « *mais il n'y a pas de problème, les salariés peuvent utiliser les toilettes du magasin qui se trouve à côté, nous n'ouvrons d'ailleurs pas notre boutique le lundi matin car le magasin où se trouvent les toilettes que nos salariés utilisent est fermé...* ». Sauf que les commerçants d'à côté en ont assez d'avoir du passage chez eux... Le ton s'étant quelque peu durci, ils ont pris l'engagement de trouver une solution. Nous savons qu'ils ont tenté plusieurs alternatives. Mais, à la date de rédaction de cet article il n'y a toujours pas de toilette dans la boutique de St Leu !

Vanessa JEREB

**SFR****U**nion **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes*La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»***100% différent !**

N°10 - Février 2011

Z'infos l'UNSa de La Réunion

Projet d'optimisation du Service Logistique de la SRR

Au mois d'octobre 2010 le CE SRR a été consulté sur un projet d'externalisation du service logistique. Il fait suite à un besoin pour la SRR d'optimiser ses processus et son mode de fonctionnement, et il est nécessaire pour permettre à la SRR de conserver sa compétitivité.

Ce projet entraîne la suppression de 7 postes collaborateurs :

- 1 technicien logistique
- 1 gestionnaire logistique
- 5 magasiniers

SRR voit ce projet comme un atout du fait de la cession de cette activité logistique à un prestataire professionnel, ce qui nous permettra de maîtriser les dépenses d'investissement, de mutualiser les coûts, et de développer une synergie des activités de la chaîne logistique. Le choix du prestataire se porte sur la société OPTIAUSTRAL (filiale réunionnaise du groupe OPTILOG) qui gère déjà la partie logistique ADSL pour la SRR.

Concernant les collaborateurs impactés par ce projet et qui entre dans le processus de la GPEC, il a été négocié la possibilité de transférer le personnel SRR volontaire chez le prestataire, des postes ont également été gelés en interne (commerciaux, chargés clientèle) pour les collaborateurs qui souhaiteraient rester dans la société et changer de métier. Un accompagnement est prévu pour ceux qui auraient un projet professionnel externe.

En date du 23 novembre le CE a émis un avis défavorable à ce projet de sous traitance de l'activité logistique et fait part de sa résolution à la direction :

Sur le projet présenté lors de la réunion CE le 05/11/2010 amène le CE à faire les constats suivants amène le CE à faire les constats suivants :

- Ce projet trouve sa source dans l'encadrement des effectifs imposés par SFR (400 collaborateurs). Le CE considère que ce strict encadrement des effectifs n'est pas justifié et conduit à des décisions d'utilisation de personnel externe permanentes (Commercial, Intérim etc.), dont l'efficacité économique n'est pas en faveur de la SRR.
- En conséquence, ce projet n'a pas de sens car il amènera l'entreprise à se séparer d'une activité spécifique, utile et bien gérée jusqu'à présent.
- D'autant que cette optimisation n'apportera aucun gain financier à la SRR.
- De plus, les membres du CE ont le sentiment que les postes gelés sont totalement inadéquats à leur profil et leur ont été expressément proposés dans le seul but de les voir quitter l'entreprise.

Par conséquent, les membres du CE émettent un avis défavorable au projet.

Le CE demande qu'une commission de suivi soit mise en place afin de s'assurer de l'accompagnement individuel des collaborateurs, du respect de l'accord GPEC et des engagements pris par la direction et le prestataire.

Fabienne MAILLOT

P6 : enjeu stratégique pour la SRR

L'outil P6 a été conçu afin de remplacer plusieurs outils de gestion des clients abonnés et prépayés qui jusqu'alors fonctionnaient indépendamment. P6 permettra à la SRR de gérer un seul parc client et ainsi d'avoir une vision 360° du client. Une autre contrainte a également incité SRR à créer ce nouvel outil : avoir une gestion locale de ses systèmes informatiques (hébergement, maintenance, évolutions).

Ce projet impacte par le changement environ 600 personnes, notamment le service commercial, le Service Clients, le Service Entreprise, la DAF et le Marketing.

Le 15 novembre 2010 a eu lieu le lancement de la phase pilote de l'outil P6. 550 lignes ont été migrés dans l'outil SIEBEL, dont 250 lignes clients et 300 lignes de services.

Les objectifs principaux du pilote serviront à vérifier l'ajustement aux processus métiers avec des cas réels et la conformité de l'outil afin de s'assurer de son bon fonctionnement en situation réelle.

Une organisation spécifique a été mise en place au sein du service clients, des Key User assurent le traitement des demandes de clients migrés dans P6.

Certains actes de gestion nécessitent un contournement manuel ou un process dégradé pendant le pilote, car certaines fonctionnalités non optimale pour le moment seront corrigées, ou livrées ultérieurement.

Perdita PANTALEON & Geneviève MALDAT

Vos contacts UNSa à La Réunion :

- **Nelson SELLY** : 0692650914
Délégué Syndical et Membre élu CE Titulaire
- **Fabienne MAILLOT** : 0692773479
Déléguée Syndicale et Déléguée du Personnel Titulaire
- **Marcel GRONDIN** : 0692615191
Membre élu CE Suppléant et Délégué du Personnel Titulaire
- **Perdita PANTALEON** : 0692950156
Déléguée du Personnel Suppléante
- **Aslam SADAR** : 0692850938
Représentant Syndical UNSa au CE et Délégué du Personnel Suppléant
- **Geneviève MALDAT** : 0692694196
Représentante Syndicale UNSa au CHSCT
- **Régis EDMOND** : 0692650954
Elu au CHSCT



BULLETIN D'ADHESION 2011

Madame Mademoiselle Monsieur

Date de naissance :

Nom : Prénom :

Adresse Personnelle :

Code Postal : Ville :

GSM ou Fixe pro: GSM perso :

Mail perso : Mail professionnel :

Classification (cf en tête du bulletin de paie) : B C D E F G

Métier : **Nom du site SFR (+Ville)** :

Entreprise : SFR SFR SC 9 Center 9 Assistance SRR

BAREME DE COTISATION

	TRIMESTRE	SEMESTRE	ANNEE
C	15 €	30 €	60 €
D	18 €	36 €	72 €
E	25 €	50 €	100 €
F	32 €	64 €	128 €
G	45 €	90 €	180 €

MOYENS DE PAIEMENT : (au choix)

- Chèque de la cotisation annuelle (obligatoirement) à l'ordre de "UNSa SFR" à envoyer à l'adresse ci-dessous.
- Prélèvement auto avec choix de la fréquence de prélèvement. Remplir la demande de prélèvement automatique ci dessous.

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

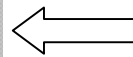
Signature :

Le

UNSA SFR - Cnit - BP 464 - 92053 Paris La Défense

Tel : 01.71.07.60.64 Mobile : 06.11.29.29.87

E-Mail : frederic.lesca@sfr.com - Site Internet : www.unsasfr.com



Contact adhésions

DEMANDE DE PRELEVEMENT SUR COMPTE BANCAIRE

Nom et adresse du titulaire du compte à débiter :

Désignation de l'organisme créancier

SYNDICAT UNSA SFR
CNIT BP 464
92053 PARIS LA DEFENSE

Je vous prie de bien vouloir désormais, et sauf instructions contraires de ma part vous parvenant en temps utile, faire prélever en votre faveur sur le compte numéro : **21028058701**

ouvert dans les livres du Crédit Coopératif – Agence de courcelles 80 rue de courcelles 75008 PARIS

les sommes dont je vous serai redevable, au titre de : COTISATIONS. sommes que vous m'aurez préalablement notifiées par avis ou relevé adressé directement en mon domicile.

En cas de non exécution, j'en serai avisé par vos soins. Les présentes instructions sont valables jusqu'à nouvel avis de ma part, à vous notifier en temps utile.

Montant annuel

A :

Périodicité

Date (jour)

Le :

Signature du titulaire du compte à débiter :

AUTORISATION DE PRELEVEMENT

J'autorise l'Etablissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'Etablissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

NUMERO NATIONAL D'EMETTEUR

510694

Nom et adresse du titulaire du compte à débiter :

COMPTE A DEBITER

Etab.	Guichet	N° compte	Clé

A : Le :

Signature du titulaire du compte à débiter :