

### Les Chiffres clés du Groupe SFR

#### Etat de l'Intéressement\* au 1/09/07

Entité	2007 *	2006	2005
SFR	8,70 %	7,00 %	8,62 %
SFR SC	8,97 %	6,57 %	9,14 %
SFR SI		7,64 %	9,14 %
SRR	9,30 %	7,82 %	9,14 %

#### Action Vivendi au 01/10/2007

Prix de l'action : 29,99 €

Progression depuis 1 an : +1,28 %

\* estimation actu 2 (juin 07)

Participation\* : 40 m€ (37m€ en 2006)

#### S.M.I.C. depuis le 29/06/2007

Smic horaire brut : 8,44 €

Smic mensuel brut : 1 280,07 €

#### Bilan de l'emploi au 01/10/2007

(CDI/CDD)	Nb	Nb (2006)
SFR (+SI)	4156	4128
SFR SC	1562	3491
SRR	399	395
total	6117	8014

## SOMMAIRE

- ▶ Edito : C'est l'automne chez SFR
- ▶ Retour sur le transfert des 3 sites SFR service Client ..... p. 2 et 3
- ▶ L122-12, mode d'emploi ..... p. 4
- ▶ SFR, la grande lessive dans les réorganisations ..... p. 5
- ▶ La Direction du patrimoine ..... p. 5
- ▶ Nouvel accord de Participation et d'Intéressement ..... p. 6
- ▶ Séquoia : attention à la coqueluche ..... p. 7
- ▶ SFR équipe ses collaborateurs de nouveaux produits ..... p. 7
- ▶ SFR absorbe Télé 2 ..... p. 7
- ▶ Egalité Hommes/Femmes ..... p. 8
- ▶ Vous avez appelé la DISAG ... Ne quittez pas ! ..... p. 8
- ▶ La nouvelle politique voyage ..... p. 9
- ▶ La nouvelle offre collaborateur ..... p. 9
- ▶ La nouvelle politique voyage ..... p. 9
- ▶ L'actualité du réseau ..... p. 10
- ▶ L'actualité de SFR service Client ..... p. 11 et 12
- ▶ Le paysage syndical de SFR ..... p. 13 et 14
- ▶ Les élections prud'homales 2008 ..... p. 15

## Edito : C'est l'automne chez SFR

### Prêt-à-porter : collection automne-hiver 2007-2008

C'est le temps de ranger la collection Printemps-Eté 2007 qui a vu 1900 articles – pardon 1900 salariés ! – être soldés par une externalisation massive. Des fuites sur la prochaine collection automne-hiver 2007-2008 voire Printemps 2008 nous annoncent des raccourcissements du côté de Réseaux et Systèmes. Ce sera la fin de la tendance « centres d'appels » pour une couleur rouge SFR. Ce sera également le grand retour du vert Cegetel qui se portera en convergence fixe-mobile.

### Ramassage des feuilles

Les feuilles tombent déjà dans les bureaux. Certains salariés sont invités à se développer à l'extérieur là où il peut faire jusqu'à moins 40% de rémunération. D'autres feuilles se retrouvent à même le sol avec des sous-traitants pour réaliser un nouveau compost. Les feuilles des stocks options sont tombées plus tôt cette année du fait de la sécheresse des marchés financiers. Ainsi plusieurs dirigeants de Vivendi ont ainsi débloqué leurs droits. (jusqu'à 20 millions d'€ pour certains)

### Quoi de neuf ? Cegetel ...

C'est la question que l'on pose dans les couloirs et à laquelle vous devez répondre « cegetel ». Sinon, attention !, vous risquez de ne pas être invité au rapprochement.

Le Mobile-Centric n'est-il plus tendance ? Faut-il maintenant reparler de Convergence Fixe-Mobile ? Qui sera choisi pour lancer la prochaine collection ? et surtout Quand ?

### GPEC : Rentrée Scolaire

Une session de rattrapage sur la GPEC est organisée par la DRH, au vu des résultats désastreux des derniers examens. L'objectif de la Direction est 100% de passage, mais par manque de moyens et de directives claires, le monde syndical est dans l'expectative. Avec la campagne de communication de SFR sur la GPEC, il ne reste plus au Ministère qu'à accepter d'office les passages. Le calendrier des négociations est déjà très exposé alors que l'on est en début d'année sociale.



### Marrons, châtaignes ...et trahisons

La tension sociale reste vive à l'intérieur de l'entreprise entre les organisations syndicales et la Direction. Tous les petits arrangements entre amis, toutes les compromissions et toutes les « magouilles » ont éclaté au grand jour durant l'été. Le sentiment de trahison est tellement fort pour les « partenaires sociaux » que nous assistons à des guérillas juridiques, à des blocages des instances représentatives et à une perte totale de la confiance envers les dirigeants de l'entreprise.

### Commande de Noël

Il est temps de penser à vos commandes de Noël. Le jeu qui va crever les ventes à Noël chez SFR c'est Stratego. C'est un jeu de stratégie d'entreprise où chacun cherche à définir la stratégie d'entreprise la plus apte à développer les activités. Avec les rumeurs (changements à la direction commerciale de SFR, arrivée d'un nouveau PDG, retour de 9Cegetel et ses nettoyeurs,...) et les résultats médiocres de ces derniers temps : toutes les idées seront les bienvenues.

### Retour sur le transfert des 3 sites de SFR Service Client de Lyon, Toulouse et Poitiers....

**La déclaration faite par l'UNSa au CCE du 20 juillet 2007, résume la situation liée au transfert des 3 sites de SFR SC de cet été. Nous y avons fait un bilan exhaustif de 2 mois de lutte et d'une conclusion d'où personne ne ressort « grand ». Nous y avons aussi pris nos responsabilités et dit STOP à une poursuite de conflit sans issue prônée par d'autres organisations syndicales**

#### Déclaration UNSa au CCE du 20 juillet 2007

A la veille de la date de cession des activités de relation clientèle des Centres de Lyon, Poitiers et Toulouse, l'UNSa tient à faire part de sa position sur ce dossier.

Compte-tenu de l'extrême irrationalité qui prédomine actuellement, tant sur les sites qu'au sein des relations sociales, il est apparu nécessaire à l'UNSa d'apporter les éléments de clarification et de positionnement de ce communiqué.

Le 23 Mai 2007, la Direction a fait part de son projet d'externalisation des Centres d'Appel de Lyon, Poitiers et Toulouse, au cours d'une réunion du Comité Central d'Entreprise. Ce point n'ayant pas été inscrit initialement à l'ordre du jour, il a créé dans un premier temps un mouvement de surprise et de stupéfaction, un sentiment de trahison.

A partir de ce jour, une situation de gel du processus d'information-consultation s'est imposée du côté des représentants du personnel. Un blocage de communication et de concertation syndicale et institutionnelle s'est également développé, relayé en cela par un mouvement social national le 5 Juin 2007.

Dans le même temps, un climat social tendu s'est développé sur les sites de relation clientèle visés par le projet, devant l'absence de perspectives sociales et professionnelles ressenties par tout le personnel.

L'UNSa n'a cessé durant cette période, de clarifier et d'apaiser la situation vis-à-vis des salariés. Cette position est tout à l'honneur de l'UNSa qui n'a pas profitée de sa position prémonitoire vis-à-vis des positions qui ont été prises entre certaines organisations syndicales et la Direction, lors de la signature de l'accord sur la GPEC du 12 Octobre 2006.

La Direction a réaffirmé à plusieurs reprises son intention de réaliser cette cession d'activité, dans les délais indiqués, c'est-à-dire au 1<sup>er</sup> Août. Elle s'est dite par ailleurs prête à discuter de modalités sociales qui s'appliqueraient à la charge de SFR lors du transfert chez les repreneurs. Un protocole de fin de conflit a été également proposé, assorti de mesures d'accompagnement dont celle comportant le report du projet au 31 décembre 2007.

Avec l'impossibilité d'un accord majoritaire sur les modalités de fin de conflit, la Direction de SFR a signé, le 9 juillet, avec deux Organisations Syndicales un accord de méthode et de garanties sur le projet de transfert.

Le 10 Juillet 2007, le Tribunal de Grande Instance de Paris a estimé qu'il n'y avait pas lieu de contester cette cession d'activité au regard des dispositions d'entreprise sur la GPEC du 12 Octobre 2006. Pour aller plus loin il laisse les parties décider de se pourvoir au fond.

Depuis le 9 juillet, c'est la confusion la plus totale tant au niveau de ce qui reste des « relations sociales » qu'au niveau des salariés sur les Sites.

Le 11 juillet la direction proposait aux Syndicats un projet d'accord relatif à certaines dispositions d'accompagnement préalable au transfert dont une prime de 3000 € proratisée sur le temps de travail.

Ce premier texte ne favorisait pas la paix sociale en oubliant l'essentiel des événements survenus depuis le 23 Mai pour mettre en valeur les modalités récentes signées avec certains syndicats. Hier, sur proposition de l'UNSa, la direction s'est dite prête à augmenter ce montant à 3500 € brut pour tous les collaborateurs quel que soit leur statut (temps plein / temps partiel). D'autre part la genèse du conflit sera notée sur ce projet d'accord.

La confusion règne au sein d'Organisations Syndicales qui veulent, soit poursuivre une bataille juridique dans un avenir lointain, soit faire opposition au processus sans qu'un projet alternatif ne soit aujourd'hui techniquement et juridiquement possible.

L'UNSa tient à rappeler à la mémoire de l'ensemble des salariés, que notre Organisation n'avait pas signé l'accord sur l'aménagement du temps de travail chez SFR SC pouvant faciliter l'externalisation que nous connaissons aujourd'hui, en effet, le temps de travail a été modifié pour se caler sur ceux de la sous-traitance. L'UNSa n'a pas ratifié l'accord sur la GPEC dont nous avons souligné dès Mai 2006 combien ses dispositions écartaient SFR SC de son champ d'action et comment elles visaient la question structurelle de l'emploi et non la gestion conjoncturelle qui touche aujourd'hui les Centres d'Appels (cf. les attendus du TGI de Paris du 10 juillet 2007 à cet égard). Tant que le cadre reste celui de l'accord du 12 octobre, il n'y a qu'une issue, la renégociation de cet accord « cadre ».

Devant cette situation complexe et troublée, l'UNSa, en adéquation avec les positions exposées dans cette déclaration :

- ne signera pas le « projet d'accord, de méthode et de garanties relatif au traitement des conséquences de la mise en œuvre du projet de transfert des sites SFR SC Grand Public de Lyon, Poitiers et Toulouse » car nous n'avons pas pu le négocier (en plein conflit). Par contre l'UNSa ne fera pas jouer son droit d'opposition sur son application lors du transfert.

- signera le « projet d'accord relatif aux dispositions d'accompagnement préalables au transfert des sites SFR SC Grand Public de Lyon, Poitiers et Toulouse », car la direction à accédé à un certain nombre d'aménagements du projet précédent.

L'UNSa suivra avec vigilance les étapes de transfert en s'assurant du respect des dispositions sociales.

Devant cet immense gâchis social, l'UNSa va rester à l'avenir plus mobilisée encore sur les questions des compétences et de l'emploi, comme ses intuitions et ses craintes l'ont malheureusement démontré.

L'UNSa défend les compétences et les conditions d'emploi des salariés et, de ce fait, tient à rappeler que les chèques-valises sont des vues à très court terme.

L'expérience de ce type de gestion n'est malheureusement plus à faire : ce sont des histoires humaines et sociales qui finissent dans la misère et la détresse .... des autres.

**Vanessa JEREB & Frédéric LESCA**

### Info en direct des sites externalisés : Où en est on à Lyon et Toulouse ?

SFR a annoncé le 23 mai 2007 l'externalisation des centres d'appels de Toulouse et Lyon à la société INFOMOBILE (filiales du groupe Téléperformance). Après plus de deux mois de lutte, le transfert a finalement été effectif en date du 1<sup>er</sup> août 2007 dans le cadre de l'article L.122-12 du code du travail.

Dès le 1<sup>er</sup> août, les salariés ont pu constater que toute trace de SFR avait été retirée au profit d'INFOMOBILE (affiches, objets publicitaires...) et que l'accès à leur boîte mail et à l'intranet avait été supprimé pendant la nuit.

Depuis cette date, les centres d'appel vivent au ralenti : les collaborateurs n'ont plus goût au travail, se sentent trahis par SFR mais doivent pourtant continuer à travailler pour son compte. Les arrêts maladies se multiplient : les chiffres oscillent entre 50 et 60% d'arrêts de travail.

Dès le 1<sup>er</sup> août, nous avons perdu le bénéfice des primes de participation et d'intéressement, les évaluations annuelles qui permettaient d'obtenir une augmentation et une prime de performance. La direction ne compte pas s'arrêter là car elle doit pouvoir faire fonctionner l'entreprise et pour ce faire, elle va nous retirer de plus en plus d'avantages sociaux.

L'accord sur le dialogue social n'est plus appliqué. La direction d'INFOMOBILE a voulu négocier avec les partenaires sociaux un accord entraînant une perte du nombre de délégués syndicaux. L'accord n'ayant pas abouti la direction a poursuivi son action au tribunal et l'audience aura lieu en janvier 2008.

MOIS	Nombre de jours d'arrêt	Nombre d'arrêts	Nombre d'arrêts de 3 jours et moins	Nombre d'arrêts de plus de 3 jours
Juin	3967	587	290	297
Juillet	4446	483	203	280
Août	3745	470	144	326
Au 17 Septembre 2007	1980	231	72	159



Avant le transfert, un plan de départ volontaire a été négocié et permet aux collaborateurs qui ne souhaitent pas rester de bénéficier d'une prime de départ dès lors qu'ils présenteront un contrat de travail (CDD de plus de 6 mois ou CDI), une attestation de formation, un projet personnel... Ce plan de départ volontaire est possible jusqu'en juin 2008.

La direction d'INFOMOBILE nous a clairement fait savoir que nous devons partir car, sans cela, l'entreprise ne serait pas viable. Ainsi de nombreux collaborateurs ont déjà présenté un projet pour pouvoir bénéficier de leur chèque de départ : il y a aujourd'hui presque 200 demandes sur le site de Lyon et environ 300 sur le site de Toulouse.

La direction s'est engagée auprès de SFR à maintenir les effectifs mais se trouve confrontée à de grosses difficultés à embaucher de nouveaux salariés notamment sur Lyon où beaucoup de centres d'appels ont vu le jour et proposent des conditions de travail beaucoup plus avantageuses.

Pour ceux qui restent, la pression est de plus en plus forte concernant la productivité, et les entretiens de recadrage « pleuvent ». Non seulement les collaborateurs sont sous pression à cause de leur recherche d'emploi mais ils doivent en plus être particulièrement sur le qui-vive pour éviter les entretiens disciplinaires qui pourraient leur empêcher de partir avec leur prime de départ car aujourd'hui tout est prétexte à convoquer un collaborateur à un entretien.

**Nadine Ben MAHDI et Frédérique JANDARD (Infomobile)**



Images des manifestations de Nantes, Toulouse, Marseille, La Réunion, Poitiers et Paris, suite à l'annonce du transfert (juin 07)

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

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

#### Passage automatique des droits

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

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

#### Pas de possibilité de refus

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

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

#### Le maintien des accords collectifs

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

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

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

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

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

#### Mandats maintenus

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

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



**Equipe UNSA du Site SFR SC de Lyon ayant réussi l'exploit d'obtenir 58% des suffrages aux élections CE de mars 07 (6 sièges sur 8). Nous leurs souhaitons bonne chance pour l'avenir chez Infomobile ou ailleurs.**

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

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

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

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

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

**Source Les Echos et AFP**

### SFR : La "GRANDE LESSIVE" dans les réorganisations !

La législation française impose aux entreprises qui souhaitent se réorganiser, deux modes de gestion. Soit elles procèdent par des Plans Sociaux (appelés « Plan de sauvegarde de l'Emploi »), soit elles recourent à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (pour SFR prononcer GPAIC citron). Comme la publicité l'indique le second dispositif est là pour empêcher le premier. Chez SFR on nage dans le Bonux puisque dans le projet de "Marc Repère" (cf. les aventures de Marc Repère et Mister Bean alias deux de nos grands directeurs RH, dans le précédent bulletin UNSA), ce sont les salariés qui sont censés gérer leur propre employabilité dans le cadre de l'usine à gaz GPAIC, qui ne lave pas plus blanc que blanc. Malheureusement la vente, cet été, de 3 sites et de 1900 salariés, a créé un coup de « Calgon » au sein des partenaires sociaux et des salariés.

Du côté syndical, il y a ceux qui ont été lessivés par leur signature de l'accord GPAIC, et l'UNSA qui a été essorée par son opposition à cette mascarade.

En cette rentrée sociale, on est tous « Dash », c'est-à-dire que l'on ne sait plus où on en est. La campagne de marketing social s'est bien déroulée, les commissions d'anticipation chargées de prévenir les lessives se sont tenues, donc le plan de lavage GPAIC a bien eu lieu. Pourtant, à part l'UNSA, personne n'avait vu la grosse tâche sur SFR Service Client, et là, le principe actif a commencé à dissoudre les impuretés qui ne font pas partie du cœur de métier SFR grâce au L.122-12. Aujourd'hui, SFR a de nouveau besoin de nettoyer d'autres secteurs d'activités, mais son programme de lavage est en panne.

Devons-nous revenir à l'application d'un PSE ou à une GPAIC avec un nouveau parfum ?

Pour l'UNSA, la balle est dans le camp de la Direction quant à la stratégie qu'elle compte appliquer pour les prochaines réorganisations. L'UNSA va défendre les principes suivants dans les négociations qui vont s'ouvrir dans les prochains jours :

- Approche claire et affichée de la stratégie d'entreprise SFR, et de son nouveau positionnement social.
- Elaboration d'un calendrier opérationnel des restructurations (PSE ou GPAIC).
- Définition d'un cadre social qui permette aux salariés de garder le libre choix de leur avenir professionnel, et surtout la valorisation et la capitalisation de leurs compétences dans des démarches qualifiantes et diplômantes.
- Développement de l'ensemble des outils de gestion des Ressources Humaines, internes ou externes.

Pour tous les salariés qui ne l'ont pas encore compris, la lessive va continuer avec de nouveaux secteurs en perspectives. Le minimum serait de connaître le programme de lavage et d'arrêter d'étendre le linge maintenant sec de la lessive précédente.

L'UNSA ne vous échangera pas vos 2 paquets de lessive GPAIC citron actuel contre 1 paquet du nouveau dissolvant de la direction qui supprime les taches en créant un trou ...

Vanessa JEREB

### Massy ... Où sont passés les collaborateurs ?!

Nous avons emménagé sur le site de Massy le 26 février dernier. Un site neuf, beau, mais qui cache une drôle d'ambiance .....

Un nombre important de salariés a disparu... (Selon la direction 70 selon nous le double) abandons de poste, licenciements, démissions autant de conséquences qui sont liées au déménagement (temps de transport doublé pour la plupart). Mais ce n'est pas le seul responsable de cette vague de départs. Le transfert des trois autres sites RC y est également pour quelque chose.

Le temps de travail entre deux appels passe de 1 mn à 40 secondes ... à quand le décroché automatique ?

L'exigence de qualité et de quantité, les pressions managériales, la discipline presque carcérale génèrent un stress au quotidien.

Peur, Méfiance, Dégoût, absentéisme : c'est le climat actuel à Massy. Notre rôle, à nous représentant du personnel, c'est de calmer, apaiser et rassurer nos collègues face à la politique SFR en restant à leur écoute.

Bilan : l'UNSA l'avait prédit, déménager un site permet de réduire les effectifs ... sans utiliser la cartouche L122-12 ... ! C'est ça aussi l'agilité !

### Patrimoine : Quand la lettre va plus vite que l'esprit ...

La direction de SFR a annoncé en CCE la création de la « Direction du Patrimoine » qui permettra de gérer de façon centralisée les 16 000 sites dont SFR est locataire et ainsi faciliter la relation avec nos bailleurs. Elle sera implantée à Rive Défense et issue en partie de la DSO actuelle et des régions.

Les seuls petits bémols :

- Les effectifs de cette direction qui doit reprendre certains métiers de région sont très loin d'être au complet,
- Le déménagement des équipes de Séquoia vers Rive défense a déjà un mois de retard.
- L'information a été envoyée à tous les bailleurs (entre 10 et 12 000) via le journal créé pour eux « La lettre aux bailleurs » en précisant que le service serait opérationnel à partir du 15 octobre 2007.

Ces derniers commencent donc déjà à appeler le numéro qui leur a été communiqué et cela crée des situations cocasses :

- Pour l'instant, les salariés n'ont pas eu d'informations définitives sur leur devenir en région,
- Les outils informatiques ne sont pas opérationnels.
- les bailleurs appellent souvent à partir d'autres régions et que donc les personnes qui répondent aujourd'hui à Paris ne connaissent pas les sites ni la problématique qui leur est présentée.

Aux dernières nouvelles, il va donc falloir bricoler pendant au moins un mois en attendant le déménagement sur le site de Rive défense et l'installation définitive de la direction du Patrimoine.

L'UNSA déplore que la direction annonce des plannings en avance de phase qu'elle sait pertinemment ne pas pouvoir tenir

Eric DUJARDIN

### Historique des enveloppes Participation/Intéressement - UES SFR

année	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007*
<b>Participation</b>	715 200 €	12 233 000 €	23 919 000 €	9 049 000 €	27 000 000 €	26 000 000 €	37 000 000 €	40 000 000 €
<b>Intéressement</b>	5 682 000 €	11 042 000 €	16 807 000 €	22 851 000 €	25 000 000 €	27 000 000 €	22 000 000 €	

\* prévision actu 2 (juin 07)

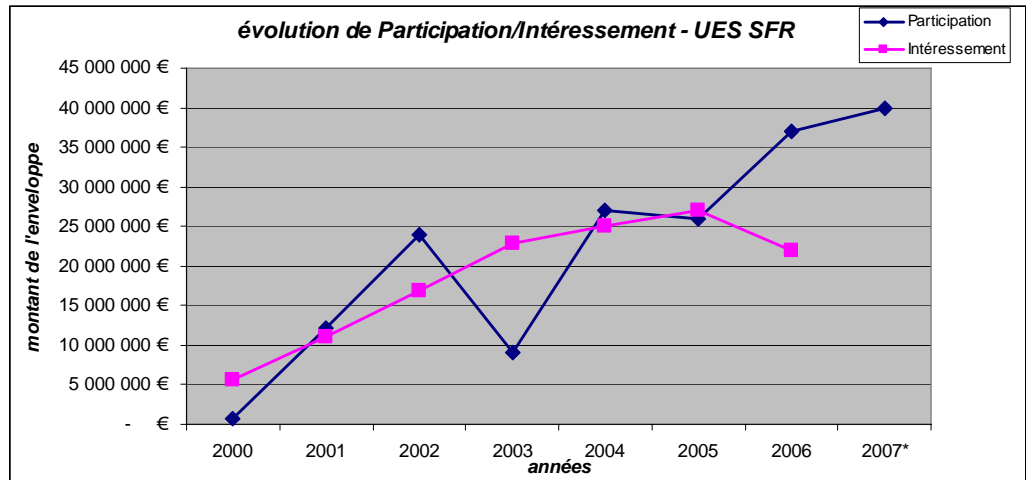
## Nouvel Accord de Participation et d'Intéressement pour les trois prochaines années.

Une négociation difficile dans un climat social tendu, lié au transfert des 1900 collaborateurs de SFR SC. Seules, la CFE CGE et FO ont signé ce nouvel accord le 28 juin dernier. Ce sont ces 2 mêmes organisations syndicales qui avaient quitté l'intersyndicale et commencé à négocier, puis signé le protocole d'accord de méthodes et de garanties relatif au transfert avec la direction du groupe...

=> Intérêts individuels ou Pur Hasard ?

L'UNSA a choisit de ne pas signer cet accord, car force de propositions dès le début de la négociation, elle n'a pas été entendue. Ces propositions visaient à compenser une NAO (sur les salaires) déplorable :

1. l'UNSA souhaitait des critères faciles à suivre et à expliquer et un retour mensuel dans un tableau de bord (intranet). Nous aurions pu faire preuve d'originalité en ajoutant des « critères Bonus » liés au développement durable (économies papier, énergie,...) ou à des objectifs commerciaux, pour augmenter les perspectives de versements (passant le montant d'intéressement de 10% max à 15 %).
2. l'UNSA proposait un abondement plus attractif (55% des collaborateurs ont profité de l'abondement en 2006) : 1000€ pour 1000€ versés sur PEG Vivendi + 500€ supplémentaires pour 1000€ supplémentaires versés sur PEG Vivendi
3. L'UNSA envisageait des versements au prorata du salaire et de la présence mais sans tenir compte de l'entité d'appartenance. Chacun contribue par ses critères propres (SFR, SFR SC, SRR) à l'intéressement de tous (Entreprise solidaire) et chacun s'intéresse à ce qui se fait dans les entités voisines.



Le CCE réuni en session extraordinaire le 27 juin 2007 décidait de suivre les positions de l'UNSA et de voter (à l'unanimité) une résolution critiquant cet accord, d'autant que Sextant (expert du CCE) précisait qu'il existait des marges de manœuvre pour SFR permettant d'améliorer l'accord (abondement, augmentation du plafond max,...).

Seul changement dans cette nouvelle version de l'accord : la modification de quelques critères groupes et entités (cet accord est téléchargeable sur l'intranet).

Frédéric LESCA

### Les propositions UNSA sont résumées dans le tableau suivant :

	Contributeurs	Ex.	Montant Intéressement (% M. Salariale)
<b>Critères groupe SFR</b>	Tous	CA, VB, résil.	5 %
	Collab. SFR	A définir	
<b>+ Critères entités</b>	Collab. SFR SC	A définir	+ 5 %
	Collab. SRR	A définir	
<b>+ Critères Bonus</b>	Tous	Développement durable, adsl, réduction des coûts	+ 5 %
<b>total</b>			<b>15 %</b>

### Exercice 2005 versé en 2006

	Paiement 100%	Paiement + placement	Placement 100 %	TOTAL
SFR	28%	24%	48%	100%
SFR SC	63%	17%	20%	100%
SFR SI	23%	23%	54%	100%
La Réunion	75%	14%	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>45%</b>	<b>20%</b>	<b>34%</b>	<b>100%</b>



### SFR équipe ses collaborateurs de nouveaux produits !

#### Qui n'a pas encore son GPS ?

Soyez vigilants si votre Manager vous remet « une GPS ». Il s'agit en fait d'une Gestion Prévisionnelle des Sorties pour vous orienter dans la jungle de la fameuse Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences. Beaucoup d'informations remontent du terrain où des salariés sont invités à monter un projet personnel, alors que d'autres sont conduits à développer de nouvelles compétences, tandis que d'autres encore voient leurs activités confiées à la sous-traitance.

Vérifiez également si vous êtes un secteur à Haut Débit, car cette option a été fatale aux centres d'appels qui leur a ouvert la ligne d'un transfert en 12 semaines pour 1877 salariés.

**Pour souscrire, envoyez « BYEBYE » au 900**

#### SFR lance une nouvelle BOX révolutionnaire !

Life Box SFR, c'est un kit de secours qui est remis par votre manager en cas de dépressurisation des effectifs. Il vous permet soit d'appuyer sur le bouton d'une négociation de votre sortie des effectifs, soit de changer d'activité et de métier, soit de rejoindre un prestataire de votre choix. A la demande de certaines organisations signataires de l'accord sur la GPEC, une touche a été ajoutée sur la Life Box et qui n'était pas prévue initialement, c'est l'option « L 122-12 ». Avec cette touche, un marquage lumineux vous externalise directement.

**Pour souscrire, envoyez « D-GAGE » au 900**

#### SFR l'ADSL pour Tous !

L'ADSL arrive également dans votre service. Par ADSL comprendre : Autres Dispositions Sociales Libres. Cette nouvelle technologie permet en fait au Management de gérer l'absence de toute stratégie sociale dans l'entreprise. D'ailleurs l'ADSL c'est également l'Absence de Dimension Stratégique Lisible. Cela se traduit par des situations de pression, de harcèlement moral, de gestion hâtive des formations, d'absence de perspectives pour lesquelles l'UNSA est de plus en plus sollicitée.

**Pour souscrire, envoyez « NUL » au 900**

#### Service Consommateur :

**Pour vous orienter et vous aider, l'UNSA vous propose de gérer toutes vos options et de préserver votre forfait social. En cas de souci, contactez-nous : ...**

#### A votre écoute

01 71 07 60 64 ou [dscunsa@fr.sfr.com](mailto:dscunsa@fr.sfr.com)

#### En national :

Vanessa JEREB - DSC SFR Groupe 06 26 34 09 92  
Frédéric LESCA - DSCA SFR Groupe 06 11 29 29 87  
Fabrice PRADAS - DSI SFR SC 06 09 06 66 66

Sur votre site : cf **intranet SFR** (Instances représentatives / CE / infos syndicales / UNSa)

Vanessa JEREB & Frédéric LESCA

### Femmes enceintes : Attention, la coqueluche s'installe sur Séquoia !

Depuis le début 2006 des cas de coqueluche sont recensés sur Sequoia !

L'Unsa tient à avertir les salariés de la tour Séquoia que cette maladie peut avoir des répercussions très graves pour les femmes enceintes alors qu'il existe un vaccin.

Compte tenu de la moyenne d'âge des femmes de la tour Séquoia, et de la forte probabilité qu'elles puissent être enceintes, l'Unsa demande à la Direction de lancer une campagne d'information et de vaccination sur la coqueluche.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès du service médical de la tour Sequoia au 01 71 07 70 19 ou 01 71 08 20 65.

Vanessa JEREB

### SFR absorbe Télé 2 ... Comment et Pourquoi ?

SFR devient **FVNO (Fixed Virtual Network Operator)** et se lance dans l'ADSL grand public, dans un premier temps seul, en avril 2007, avec son offre SFR Box (2400 abonnés en sept. 07) puis en absorbant aujourd'hui 100% de l'activité fixe de Télé2 France (340 000 abonnés).

Ainsi FRNET2 (société regroupant les activités fixe et ADSL de l'ancien Télé2 France) et ses 67 collaborateurs entrent dans l'UES SFR. Pour 345 millions d'€ SFR, profite d'un contrat à long terme de fourniture de capacités avec Neuf Cegetel, de l'utilisation de la marque TELE2 pendant 3 ans.

Cette nouvelle entité responsable de toutes les activités Fixe et ADSL du groupe sera sous la responsabilité de Jean Marc Tassetto secondé par Olivier Anstett (Télé2 France). Le rapprochement des équipes devrait se faire au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 probablement sur le site de Rive Défense. Et d'autre part le CE de Frnet2 désignera rapidement des représentants au CCE.

SFR justifie cette acquisition comme étant un vecteur de relai de croissance. Mais quelle est la véritable stratégie de SFR sur le marché des FAI (Fournisseurs Accès Internet) dans un secteur où la concentration fait loi ?

Il existe 3 gros acteurs sur l'ADSL en France : Orange (3,4 millions d'abonnés), 9Cegetel (1,5 millions d'abonnés) et Free (1,2 millions d'abonnés) qui absorbent peu à peu les quelques autres. Dans ce contexte, personne ne nous fera croire que l'ambition de SFR n'est pas plus large, et qu'une fusion prochaine avec 9 Cegetel, lui permettant d'être un acteur incontournable de l'ADSL en France, n'est pas programmée. La direction ne dément pas et a confirmée sont intérêt pour 9C au CCE du mois d'octobre.

Frédéric LESCA

### Egalité Hommes/Femmes chez SFR

D'une manière générale les femmes sont, à travail égal, moins bien payées que les hommes. Cela ne choque personne.

Pourtant, cela ne les empêche pas d'être tout autant sollicitées, voir plus, que leur collègues masculin, car elles doivent encore, dans certains secteurs d'activité comme le technique par exemple, faire face à un certain machisme et travailler plus qu'un homme pour obtenir une certaine légitimité ... sans recevoir un salaire égal.

Chez SFR, l'écart moyen de rémunération entre les hommes et les femmes est d'environ 9% (Probablement en dessous de la vérité dans certaines directions).

Pour une entreprise qui se veut citoyenne et qui communique à grand cris sur l'égalité professionnelle homme / femme, ce constat n'est pas brillant.

D'autant plus que SFR a les moyens de corriger ces écarts en particulier au travers de l'enveloppe de revalorisation des salaires. Aujourd'hui cette enveloppe est de 0.5% de la masse salariale mais n'est jamais totalement utilisée et le solde annuel n'est pas capitalisé et retombe dans les poches des actionnaires.

L'UNSA demande, propose et demandera à la direction

- plus de visibilité sur l'utilisation de cette enveloppe
- un pourcentage minimal garanti à la revalorisation du salaire des femmes
- la réaffectation systématique du solde de l'enveloppe à cette fin.

SFR veut s'inscrire dans une logique citoyenne voilà une action exemplaire à mettre en œuvre.

L'UNSA est à votre écoute.

*Frédérique Langlois*

### Brèves de Jurisprudence

Courrier personnel du salarié :

Par un arrêt de la Cour de Cassation du 18 mai 2007 n°05-40-803, la cour a reconnu licite l'ouverture sur le lieu de travail du pli adressé sous une simple enveloppe commerciale démunie de toute mention relative à son caractère personnel, cet envoi ayant pu être considéré, par erreur, comme ayant un caractère professionnel.

Cet arrêt est à rapprocher d'un arrêt de la chambre sociale de la Cour de cassation – Cassation sociale du 18 octobre 2006 n° 04-48-025 - au sujet de l'ouverture des fichiers informatiques du salarié par l'employeur. Si les fichiers ne comportent aucune indication de leur caractère personnel, ils sont présumés professionnels et l'employeur peut y accéder hors de la présence du salarié.

Par contre, l'employeur ne peut, sans méconnaître le respect dû à la vie privée du salarié, se fonder sur le contenu d'une correspondance privée pour sanctionner son destinataire.

Moralité, classez vos fichiers informatiques privés, sous un dossier « PERSONNEL ».

*Pascale FICHAUT*

### Vous avez appelé la DISAG...

#### Ne quittez pas !

Nous le savons tous, une des grandes spécialités de SFR, c'est les déménagements. Que se soit inter-bureaux, inter-étages ou inter-sites ... C'est l'Agilité appliquée avec Passion et Ténacité. Mais tout le monde n'en sort pas satisfait.

Fort de ce constat la DISAG lance systématiquement, depuis deux ans, un questionnaire de satisfaction client pour tous salariés ayant déménagé. Les résultats sont disparates mais montrent toujours les mêmes points d'insatisfaction : nettoyage, informations amont, place, ...

Il faut dire que nous sommes arrivés à une situation de blocage depuis le mois de janvier avec dépassement des effectifs autorisés dans la tour Séquoia.

Il fallait donc trouver une solution et le nouveau mot d'ordre de la DISAG est d'envoyer les salariés par direction entière sur le site de Rive défense, à chaque réorganisation, pour dégorger la tour Séquoia ...

Aujourd'hui, cela paraît ahurissant mais le système a réussi à se bloquer. La DISAG avec sa haute qualification dans la gestion des déménagements a réussi à se mettre dans une situation de blocage !!!

Des déménagements entre la tour SEQUOIA et le site de Rive Défense sont bloqués car les espaces pour les nouvelles directions sont encore utilisés par les anciennes en place. sic !! Cela ne concerne pourtant que deux directions !!!

Alors qu'on nous dit qu'il y a plusieurs milliers de m<sup>2</sup> disponible sur le site de Rive défense ... C'est vraiment à se taper la tête contre les murs. Les salariés sont donc en attente de leur déménagement et les plannings auraient plus d'un mois de retard !

Certes ce ne doit pas être toujours facile, mais vous m'accorderez qu'il y a comme qui dirait un problème ...

Le PACTE des valeurs de SFR appliqué à la DISAG.

**Passivité, Attentisme, Caffouillage, Tergiversations, Errements.**

L'UNSA restera vigilante sur l'amélioration des conditions de déménagements « à répétition » pour les salariés.

*Eric DUJARDIN*

UNSA

UNSA

UNSA

#### Vous souhaitez :

- nous connaître, nous rejoindre, nous signaler des dysfonctionnements
- œuvrer dans un CE, un CHSCT
- participer aux travaux des commissions de négociations avec la direction (salaires, intéressement, mutuelle, retraites, garde d'enfant,...)

**Alors faites vite le 01 71 07 60 64**

ou [dscunsa@fr.sfr.com](mailto:dscunsa@fr.sfr.com) ou intranet SFR (Instances représentatives/CE/infos syndicales/UNSA



### Les surprises des voyages SFR



### Politique Voyage ... Un tour de vis supplémentaire ou un tour de zèle?

**La nouvelle politique de Voyage est mise en place depuis le mois de juillet 2007. Elle est censée réduire de 20% la facture des frais professionnels. Nous constatons déjà un certain nombre d'incohérences...**

Une des premières mesures annoncée est l'harmonisation du tarif des repas professionnels à 27€/repas, alors que les remboursements étaient jusque là de 19€ et 21€ (Paris)... Multiplions par le nombre total de repas pris dans l'année sur l'UES ... le surcoût n'est pas négligeable. Où est donc l'économie ?

Tout trajet en train de moins de 2 heures doit s'effectuer en seconde classe. L'économie financière est réelle (25% d'écart de prix), mais l'environnement de travail est dégradé (plus de bruit, moins de confort), pour les collaborateurs qui décidaient de travailler pendant le trajet. De plus, ces billets en seconde ne sont pas échangeables comme ceux de première, ce qui engendre des difficultés réelles aux usagers souhaitant modifier leur billet au dernier moment et coûte donc deux fois plus cher à l'entreprise.

Les trajets entre Paris et Bordeaux et ceux entre Paris et Marseille doivent maintenant se faire en train (1<sup>ère</sup> classe) au lieu de l'avion. Ceci entraîne une dégradation des conditions de trajet (horaires moins souples, durée du voyage x 2) ; il devient donc difficile de concilier vie professionnelle et vie personnelle. D'autant que si l'on regarde de plus près, voyager en train dans de telles conditions revient 45% plus cher que prendre l'avion :

Ex : 2 jours de déplacement à Paris pour un Marseillais

Train 1<sup>ère</sup> classe + 3 nuits hôtel + 3 diners = 690€

Avion\* + 1 nuit hôtel + 1 diner = 475 € (\* abonné)

Ceci sans comptabiliser le tarif horaire du collaborateur qui passe beaucoup de temps dans les transports.

Par ailleurs, SFR préconise de choisir des hôtels avec lesquels il a négocié des accords tarifaires. Seul hic, dans cette liste (disponible sur l'intranet) SFR n'a pas reconduit les principaux contrats (Envergure ou Louvre hôtels : 5% de remise, Best Western : 30% de remise).

Rien ne change concernant l'indemnité de 15€ par nuit pour l'hébergement chez un proche l'économie faite par SFR restant substantielle...

En tout état de cause ce n'est pas la volonté d'économie de SFR que nous critiquons ici, mais encore une fois la méthode utilisée, sans aucune concertation sociale, et aux dépens de ceux à qui la société impose des déplacements fréquents.

A suivre...

Frédéric LESCA & Fabrice PRADAS

### Pour ses 20 ans SFR modifie l'offre collaborateur ... Joyeux anniversaire !

**Il aura fallu 20 ans à la Direction pour nous annoncer que la réduction tarifaire octroyée dans le cadre des offres 1ère et 2ème ligne est considérée par l'URSSAF comme un avantage en nature devant être soumis à charges sociales. Il faudra moins de 2 mois pour que les collaborateurs soient informés de la modification de leur offre (2 cas de figures) :**

Soit vous décidez de garder une équivalence de l'offre actuelle :

- offre 1<sup>ère</sup> ligne 2h+2h passe de 7€ à 19€
- offre 1<sup>ère</sup> ligne 4h+4h passe de 22€ à 29€
- offre 2<sup>ème</sup> ligne 2h+2h passe de 15€ à 19€

Soit vous décidez de migrer vers la gamme SFR GP à -30%. Vous aurez la possibilité de souscrire 2 lignes maximum, facturées sur une même facture. Le hic c'est que pour renouveler un mobile il faudra avoir obtenu 15 000 points « carré rouge ». Autant dire que les collaborateurs SFR dont les factures sont peu élevées auront du mal à changer de portable. Alertée sur ce point en CCE, la Direction nous a signalé y travailler et a finalement décidée d'offrir aux collaborateurs les mobiles au tarif conquête avec une offre de remboursement.

La modification tarifaire sera faite (quelque soit le choix) à compter du 15 février 2008.

Il est pour l'instant prévu plusieurs parcours de souscription : en espace SFR, par l'intermédiaire du service client, sur le site sfr.fr.

Les collaborateurs seront informés par courrier individuel dès fin octobre 2007.

L'offre « vos proches » reste inchangée.

L'UNSA a proposé lors du dernier CCE, de permettre aux collaborateurs SFR d'être prescripteurs de ligne SFR auprès de leurs proches moyennant un système de parrainage ou de points cadeaux à gagner. Si on multiplie le nombre de collaborateur (6000) par le nombre de lignes potentielles que chacun peut ramener... SFR aura trouvé ici un relai de croissance non négligeable. La direction du groupe a répondu NON à cette proposition signalant que cela viendrait en concurrence directe avec la vente dans les espaces SFR.

Dommage, car c'était un bon moyen de capter des lignes venant d'autres opérateurs, d'autant que les proches des collaborateurs ne se déplaceraient probablement pas en espace SFR.

Frédéric LESCA

### Sous traitance ... Quand tu nous tiens ...

Aujourd'hui SFR, comme toutes les grandes entreprises, fait appel à la sous-traitance dans de nombreux domaines. La méthode consiste à acheter des réalisations clé en main sur des périmètres complets d'activité à des entreprises extérieures. Ces prestations sont principalement qualifiées sur la base des coûts, et des délais.

Ces contrats sont bordés par des procédures de suivis et de contrôles qualité.

Cependant, dans certaines entités de SFR, on arrive à des montages en poupée russe où les prestataires deviennent donneurs d'ordre d'autres prestataires !!!

Dans ces conditions, les collaborateurs SFR et la structure dont ils dépendent n'ont pas toujours les moyens de s'assurer du respect des processus et de la qualité des livrables.

Plusieurs risquent sont à mettre en lumière :

- La perte de connaissance de notre réseau qui peut, à terme, induire une baisse de sa qualité.
- La dépendance de plus en plus grande envers des prestataires extérieurs, leur donnant la possibilité de renégocier les coûts à la hausse.
- La perte d'information et des connaissances sur le réseau lors des changements de contrats

Au-delà de tous ces risques, le collaborateur n'a que peu de leviers pour faire respecter la bonne application de ces contrats. Son rôle devient de plus en plus administratif et de moins en moins technique. Il s'assure principalement du suivi de coûts et de délais.

Il a rarement le temps et les moyens de s'assurer du bon respect des procédures et, si d'aventure, il s'investit en ce sens, il ne sera pas impossible que son manager lui reproche de perdre son temps ou de faire de l'ingérence.

Le management direct préfère ne pas remonter les problèmes de peur de se voir infliger une sanction.

Ainsi, c'est toute la machine de contrôle qui se voit pervertie.

Il est vrai qu'aujourd'hui de nouveaux métiers ont été créés chez SFR pour répondre à cette problématique, en particulier les « chargés d'audit ».

Mais cette mesure est elle suffisante ? A t'on mis en œuvre les moyens adéquats ? Les managers seront-ils suffisamment libres pour sanctionner les dérives ?

Les remontées du terrain laissent entendre déjà une certaine amertume :

« Quand on met le doigt sur des dysfonctionnements on nous demande de nous taire »

« On répare nous même parce qu'on aime notre boîte mais on prend des risques »

« On a l'impression qu'on est juste là pour servir de fusible »

Ces dérives ont été identifiées sur un large périmètre, des « petits » sites BTS jusqu'aux « grands » sites de commutation.

Il est urgent que la direction nous entende car ce n'est pas uniquement l'avenir des salariés qui est en jeu, mais également celui de SFR.

**Frédérique LANGLOIS**

### SFR attention danger !!! de radiations

Un "audit des procédures santé et radiofréquences" en date du 2 mai 2007 a été réalisé par la société CSC à la demande de la direction santé et environnement de SFR.

La direction n'a pas vraiment communiqué sur les résultats de cet audit qui montre des carences graves dans l'application des procédures de coupures des antennes lors des interventions des travailleurs sur les sites. Cela concerne tout type d'interventions sur les sites, de maintenance, de Maintien de Vie du Réseau, d'audits, etc.

En attendant, les travailleurs croient être en toute sécurité mais sont donc exposés à des risques potentiels d'émissions de radiations.

Le CHSCT s'est bien plaint d'un manque d'information sur ce sujet mais la direction n'a pas voulu approfondir les débats. En effet, les problèmes d'application des procédures de coupure sur le terrain ont été rappelés lors du CHSCT. La direction est elle embêtée par les directives données en central et en région par l'encadrement sur les interdictions de coupures de site pendant toute la durée des audits ARCEP qui durent 6 mois ?

L'UNSa demande la transparence sur ce sujet ... avant que nous soyons tous irradiés.

**Eric DUJARDIN**

### Brèves...du réseau : le centre de supervision

Sujet inquiétant : le transfert des services PFS et Bout en Bout vers DOSSI. Aujourd'hui, les salariés ont très peu d'informations de la part de la Direction sur les conditions de leur transfert vers le site de Rive Défense. A suivre...

Réaménagement de la salle de supervision. Aux dernières nouvelles, ce dossier serait toujours au stade projet. Nous espérons qu'un sondage sera effectué auprès des superviseurs, supports et RGE au sujet du réaménagement de la salle de supervision, en tant que premiers concernés.

**Philippe ZAPLOTNY**

### SEQUOIA, votre clé vaut de l'or

Depuis un an la DISAG réfléchira (sic !!) à un nouveau type de serrure qui pourrait être des badges ou similaire pour équiper la tour SEQUOIA... en attendant, ne vous avisez pas de perdre votre clé de bureau, car les frais de renouvellement seraient tellement exorbitant (dixit la DISAG) que votre clé ne sera pas renouvelée si vous la perdez (4 clés max par serrure)...

Aujourd'hui, on vit au quotidien des situations comiques ou certains salariés, depuis leur déménagement du mois d'août, doivent appeler la sécurité chaque fois qu'ils veulent rentrer dans leur bureau !!!! Bonjour la productivité. D'autres sont carrément allés faire faire des doubles en face chez Auchan !!!

Ce n'est pas une priorité pour la DISAG aujourd'hui. Peut être que la réponse est quelque part dans l'Intra DISAG ?? Allez savoir ?? Encore faudrait il qu'il fonctionne !

L'UNSa s'étonne de la légèreté des réponses apportées par la DISAG sur ce sujet.

**Eric DUJARDIN**

### Affaire : SFR Service Client / CHSCT La Charte Téléphonique

Tout le monde ou presque a entendu parler du différent qui a opposé la Direction aux CHSCT de SFR SC. Mais qu'en est-il vraiment ? L'UNSA lève le voile sur cette affaire et vous propose une rétrospective du dossier.

#### Episode I - Le préambule

Pour uniformiser différentes pratiques en cours sur les sites, la Direction de SFR Service Client a décidé de rédiger une Charte Téléphonique par souci de clarté pour tous. Le document regroupe ainsi l'ensemble des règles et pratiques éparses déjà appliquées en matière d'écoutes sur les différents sites. L'objectif annoncé par la Direction est aussi de donner une meilleure information aux collaborateurs sur celles-ci. La Charte est ainsi présentée au CE de SFR SC le 14 avril 2006. Une information a lieu le 19 avril 2006. Une consultation et un vote sont organisés le 23 mai 2006. Les élus CE demandent que les CHSCT soient consultés sur ce projet. La Direction refuse et courant juin, informe les CHSCT sur la Charte V1. Par déclaration à leur tour les élus CHSCT demandent aussi une consultation.

#### Episode II - L'Inspection du travail

Les CHSCT SFR SC de Bagnolet, Gentilly, Poitiers, Aix-en-Provence et Lyon saisissent début juin 2006, l'inspecteur du Travail de Nanterre sur ce projet.

Début juillet, la Charte Version 1 est malgré tout appliquée sur les sites.

Au mois d'octobre, plusieurs CHSCT saisissent l'Inspecteur du Travail de la section dont ils dépendent.

D'ores et déjà le débat est tranché par l'inspection du travail au travers des différents courriers renvoyés en retour à la Direction de SFR SC : L'Inspecteur du Travail de Lyon confirme qu'il s'agit en l'espèce d'une adjonction au Règlement Intérieur. Il demande à la Direction en conséquence de soumettre la Charte à consultation du CE et du CHSCT. A Nantes, l'Inspecteur fait référence à l'atteinte portée par la "Charte" aux droits et libertés fondamentaux des salariés. A Aix-en-Provence, à deux reprises, l'Inspecteur du Travail se rend sur le site de l'Arcobole pour évoquer avec la Direction et les Représentants du Personnel les questions de l'application de la Charte et observer aussi le dispositif d'écoutes mis en place. L'ensemble des observations du représentant de l'état sont formulées par écrit à la Direction.

L'Inspecteur du Travail constate que le dispositif des écoutes introduit des restrictions aux droits des personnes et aux libertés individuelles non justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché. Il souligne que le système ne permet pas de garantir le secret des conversations téléphoniques à caractère privé. Pour lui, le dispositif ne fait l'objet d'aucun suivi hiérarchique de l'entreprise quant au nombre et à la durée des écoutes. De ce fait, le système n'est pas conforme au Code du Travail

### Un jour de septembre au SC Grands Comptes Nationaux à ST PRIEST

Après 12 ans de bons et loyaux services dans la relation clientèle chez SFR, un collaborateur a été remercié pour « insuffisance professionnelle » ???!

Quel ne fut pas le choc, ce matin là, quand ses collègues apprirent que c'était là la dernière fois qu'ils le voyaient.

#### Episode III - La Charte - Version 2

Janvier 2007, la Direction souhaite instaurer une nouvelle version. A cette occasion, elle souhaite consulter cette fois-ci le CE et les CHSCT. La Direction explique sa démarche de consultation des CHSCT uniquement pour répondre à une demande formulée par le CE et non par obligation de respecter les observations des Inspecteurs du travail.

La mise en place d'une V2 est justifiée par une pression consumériste de plus en plus présente et la nécessité de protéger les collaborateurs et l'entreprise. La nouvelle version instaure l'utilisation d'un outil d'enregistrement des appels et des écrans visualisés par le Chargé de Clientèle pendant la communication avec le client.

En février 2007, la Direction convoque les CHSCT dans le cadre d'une information consultation sur le projet V2. A Aix-en-Provence et à Poitiers les Inspecteurs du travail assistent aux réunions CHSCT sur le sujet.

Sept CHSCT sur huit consultés désignent un expert pendant la séance.

Les Inspecteurs du Travail d'Aix-en-Provence et de Poitiers formulent de nouvelles observations par écrit à la direction de SFR SC sur la nouvelle Charte V2 : L'évolution de la Charte introduit pour le collaborateur un nombre d'écoutes important. La Charte V2 introduit un volume potentiellement supplémentaire d'écoutes enregistrées automatiquement « 15% du volume d'actes traités par le collaborateur ». Le système ne donne toujours pas la possibilité à l'entreprise de s'assurer du nombre d'écoutes réellement réalisées par le manager.

#### Episode IV - Le TGI

La Direction de SFR Service Client refuse la demande d'expertise formulée par les élus et assigne les CHSCT au tribunal de grande instance de leur région, dans le but d'annuler la désignation de l'expert. SFR Service Client fait parvenir cette assignation par voie d'huissier directement au domicile personnel des secrétaires. Les différents CHSCT coordonnent leur action. Les différentes audiences se sont tenues courant mai un peu partout en France.

Six des sept Tribunaux de Grande Instance ont donné raison aux CHSCT en déboutant la société SFR sur l'ensemble de ces demandes et condamnant l'entreprise SFR SC à verser aux différents CHSCT plus de 22 000 € au total pour les frais occasionnés.

#### Episode IV - La cour d'appel

L'Entreprise SFR Service Client a décidé de faire appel de tous les jugements rendus par les différents tribunaux.

Les affaires sont renvoyées devant les différentes Cours d'Appel de chaque région et seront plaidées dans les prochains mois.

**A suivre...**

**Fabrice PRADAS & Guillaume CHAILLOUX**

Un mouvement de solidarité s'est spontanément déclenché suite à un tract de l'intersyndicale et l'ensemble des collaborateurs ont débrayé 10 minutes pour manifester leur incompréhension.

Il est regrettable que cet élan de solidarité n'ait pas fait l'unanimité. En effet, l'équipe managériale a fait preuve d'une totale indifférence en ignorant ce collaborateur qu'ils côtoyaient, pour certains, depuis le début.

L'effet miroir est déclenché, et l'objectif de la RH atteint ! Ce que l'enquête SOFRES Voix des collaborateurs ne nous dit pas ....

### Valeur SFR : l'Engagement...

Plusieurs fois par an, la Relation Distribution reste ouverte sept jours sur sept à titre exceptionnel pour assurer un soutien téléphonique à la distribution. La direction invite les salariés intéressés pour travailler le dimanche à se manifester sur la base du volontariat. A cette occasion, les règles de rémunération de ces jours de travail exceptionnels sont communiquées par mail aux collaborateurs.

A la lecture des modalités de paiement, une collaboratrice accepte de travailler un dimanche. A sa grande surprise, deux mois plus tard, elle constate ne pas être rémunérée tel qu'il avait été annoncé. Dans son bon droit, elle demande à son manager des explications. La réponse est simple, une erreur s'est glissée dans la communication. En effet, en plus de la journée de travail majorée de 100% avec un jour de récupération, la direction s'est engagée à payer les heures effectuées en heures supplémentaires comptabilisées et payées selon le nombre d'heures déjà réalisées dans la semaine.

La collaboratrice insiste, argumentant que les années précédentes le paiement des dimanches travaillés était conforme au mode de calcul communiqué par mail. La collaboratrice est reçue par un responsable opérationnel d'activités, puis la représentante des ressources humaines et enfin le responsable du site. Elle obtient toujours la même réponse à chaque entretien : Il s'agissait d'une erreur, répétée pendant des années, à l'avantage du collaborateur, mais la rémunération appliquée aujourd'hui est conforme à la législation : Journée payée double avec un jour de récupération, rien de plus.

Au mois de juillet, dépitée par les réponses successives de sa Direction et Représentant RH, la collaboratrice alerte et demande de l'aide auprès de l'équipe uNSa du site.

Dans un premier temps, l'uNSa entame un dialogue avec la direction et l'invite pour cette collaboratrice à respecter l'une des valeurs prônées par SFR : L'engagement.

La direction fait son mea culpa, mais refuse de régulariser la situation pour cette collaboratrice.

Contraints, les élus uNSa soulignent alors le caractère juridique du dossier : des engagements écrits ont été pris par la direction et doivent donc être respectés. Les représentants du personnel menacent de saisir l'inspection du travail si une régularisation n'est pas appliquée pour tous les salariés concernés.

Après quelques jours de réflexion, la direction annonce la régularisation de la situation pour tous les collaborateurs concernés sur la paie d'octobre... L'engagement, une valeur sûre pour SFR.

**Fabrice PRADAS & Laurence SERGENT**

#### A votre écoute

**01 71 07 60 64** ou [dscunsa@fr.sfr.com](mailto:dscunsa@fr.sfr.com)

#### En national :

**Vanessa JEREB** - DSC SFR Groupe 06 26 34 09 92

**Frédéric LESCA** - DSCA SFR Groupe 06 11 29 29 87

**Fabrice PRADAS** - DSI SFR SC 06 09 06 66 66

**Sur votre site :** cf [intranet SFR](#) (Instances représentatives / CE / infos syndicales / UNSa

### SFR SC : Inquiétudes des salariés sur l'avenir du site d'Aix-en-Provence

La date du 23 mai résonne encore dans nos têtes et pour longtemps. Tout le monde a été assommé par cette nouvelle «1900 salariés de RC externalisés à partir du 1<sup>er</sup> août».

A peine l'annonce faite, de nombreux collaborateurs de la Relation Distribution souhaitent se mobiliser immédiatement pour soutenir les salariés des sites concernés. L'impact de l'annonce est d'autant plus grand que de nombreux salariés du site d'Aix-en-Provence ont bénéficié d'une mobilité et arrivent de Lyon, Toulouse ou Poitiers. Le transfert concerne des collègues, des amis, des membres de la famille.

Un 1<sup>er</sup> débrayage a lieu le 24 mai, l'adhésion au mouvement est totale. La direction réagit fasse à cette mobilisation sans précédent jusqu'ici. Au cours de l'assemblée générale, les Représentants du Personnel expliquent clairement la situation à l'ensemble des salariés. Au-delà du choc de l'annonce, de la solidarité pour les collègues de Relation Clientèle, de grandes inquiétudes envahissent les salariés de la RD. D'après le livre IV remis la veille par la direction lors du CCE, la Relation Distribution ne fait pas partie du cœur de métier de l'Entreprise SFR SC sur lequel elle souhaite se recentrer. Le site de Massy est choisi et gardé en interne pour servir de laboratoire. Il n'en faut pas plus pour imaginer à moyen terme un transfert des activités de la RD de Gentilly sur le site de Massy et la disparition du site d'Aix-en-Provence. A cela s'ajoute la part toujours plus importante des activités de la Relation Distribution confiées à la sous-traitance ou la découverte au printemps d'un pilote au Maroc qui n'ont rien pour rassurer.

La Direction essaye désespérément de calmer les esprits en expliquant que le site et le service ne sont pas impactés par ce transfert. Les Représentants du Personnel demandent alors à la Direction de interroger les salariés pour répondre à leurs inquiétudes et interrogations sur leur avenir. Un face à face est organisé, mais rien n'y fait. La Direction est peu convaincante.

Le 05 juin, jour de la grève nationale, la Relation Distribution se mobilise massivement à nouveau autour de l'intersyndicale. Une manifestation est organisée dans les rues de la ville avec un lâché de ballons sur la place de la Rotonde.

Face à cette nouvelle mobilisation, Hervé Mathieu Ricourt vient rencontrer les salariés du site. La grande majorité des collaborateurs qu'il rencontre lui expriment un profond silence, synonyme de mépris.

Le 1<sup>er</sup> août, les 1877 salariés de RC concernés sont cédés pour l'euro symbolique à des sous-traitants. Une nouvelle mobilisation a lieu pour témoigner un soutien aux salariés transférés et souligner ce jour de deuil pour l'Entreprise.

Rien ne sera plus jamais comme avant.

Aujourd'hui, deux mois après le transfert, les inquiétudes nées il y a déjà plusieurs mois sont omniprésentes au quotidien. Les plaies loin d'être cicatrisées.

Une chose est sûre, le message de la Direction Générale à travers le transfert des trois sites a bien été compris par les collaborateurs d'Aix-en-Provence : chacun doit prendre en charge son avenir professionnel y compris vers l'extérieur. Les demandes de DIF, CIF sur le dernier trimestre ont explosé et les départs n'ont jamais été aussi nombreux...

**Fabrice PRADAS & Catherine CRUCHON**

### Les Instances Représentatives du Personnel chez SFR après les élections du 13 mars 2007.

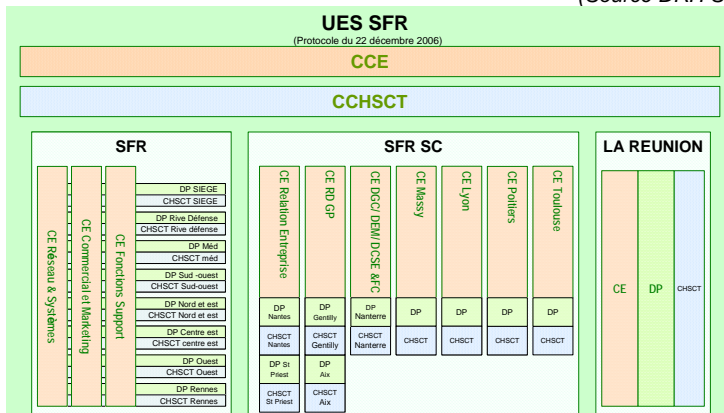
La direction de SFR suivie par d'autres syndicats, souhaitait une organisation sociale simplifiée (1 CE SFR, 1 CE SFR SC et 1 CE SRR). Cela signifiait une réduction des représentants du personnel et une plus grande rapidité du processus des informations-consultations (obligatoires), concernant notamment les réorganisations à répétition ayant cours depuis le début de l'année 2007 au sein de l'UES SFR.

L'UNSA n'avait pas dit son dernier mot sur le sujet. Elle a revendiqué très rapidement des instances représentatives à taille humaine ayant les moyens de travailler sereinement. Les CE et leurs élus devaient être proches des métiers et des sites... donc des collaborateurs. La DDTE a donné rapidement raison à l'UNSA. Des élections ont été lancées dans toute l'UES, en mars 2007.

#### Configuration des IRP

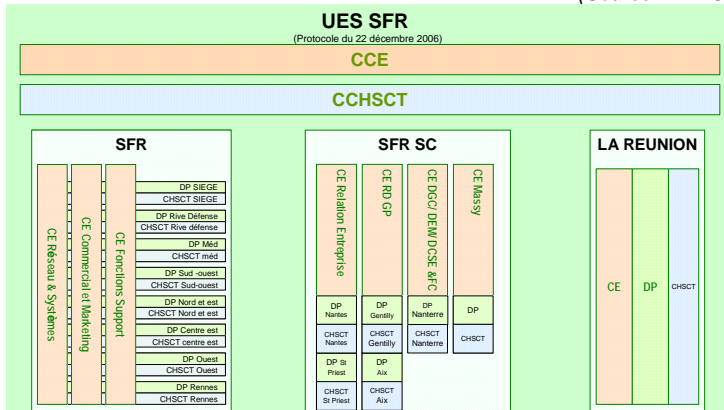
Après les élections de mars 2007 :

(Source DRH SFR)



Après le transfert des centres d'appel de Lyon, Toulouse et Poitiers (au 1er août 2007) :

(Source DRH SFR)

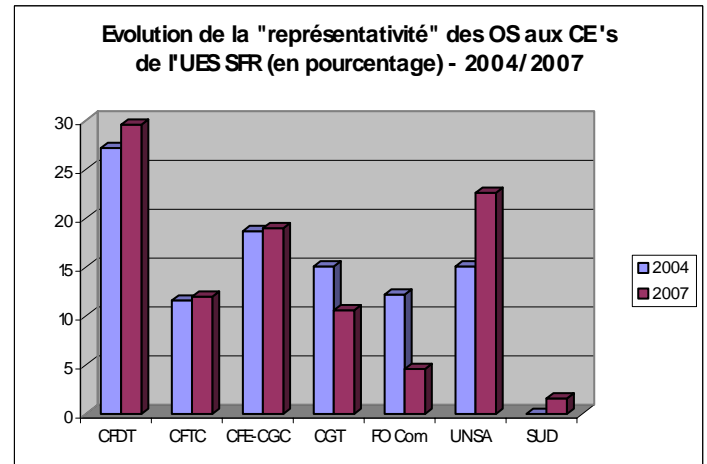


#### Bilan des élections 2007 – UES SFR :

Un taux d'abstention faible et des Non Cadres plus motivés à voter que les Cadres.

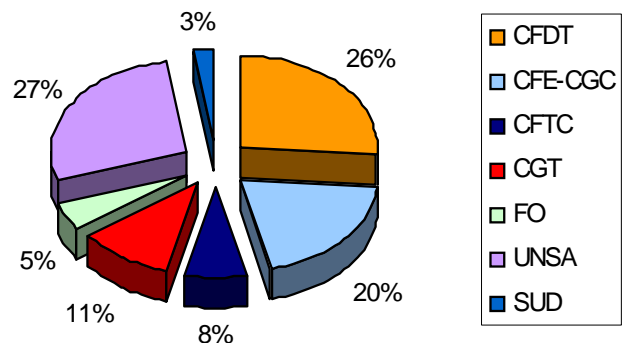
	2004 (en %)	2007 (en %)
Cadres	31,42	32,50
Non Cadres	30,12	27,40

(Source DRH SFR)



À l'issue du second tour, la CFDT reste majoritaire au niveau de l'UES SFR suivie de près par l'UNSA qui devient la deuxième organisation syndicale de l'UES. La CFE/CGC passe en 3ème position.

#### Répartition des sièges titulaires CE's UES SFR



#### En mars 2009 ... on remet le couvert ?

Quelle configuration des périmètres CE pour demain ? Arrivée de 9 Cegetel ? Autres transferts pour SFR SC ? Absorption d'autres FAI ? Nul n'est capable de dire ce qui peut se passer en 2 ans...

La seule certitude est que les représentants du personnel devront être proches des collaborateurs (sites et métiers) comme l'a démontré la crise du transfert des 3 centres d'appels SFR de Lyon, Toulouse et Poitiers au 1<sup>er</sup> août 2007.

### Elections SFR : On en a rêvé, on l'a fait ! ... Avec votre aide.

Les Elections Professionnelles du 13 Mars 2007 ont donné une large victoire à l'UNSA après des mois d'un contexte social et d'une campagne électorale difficile. Ce résultat est d'autant plus méritant qu'il intervient après seulement 3 ans de présence de l'UNSA dans le Groupe SFR qui comptait 8 200 salariés.

Dans un parcours du combattant très complet, l'UNSA sort gagnante des épreuves. **Premier obstacle**, celui du périmètre des établissements CE, où l'UNSA a gagné le 19 Novembre 2006 dans l'arbitrage de la DDTE de Nanterre en faisant valider sa position d'un passage de 3 Comités d'Etablissement à 11. **Deuxième obstacle**, celui d'une Direction qui ne reconnaît pas l'UNSA comme acteur syndical dans l'ensemble des établissements de l'UES.

**Troisième obstacle**, celui d'un climat social difficile dans lequel l'UNSA s'est opposée aux positions de la plupart des organisations confédérales sur les questions de temps de travail dans les centres d'appel ou de GPEC dans le Groupe.

Enfin **dernier obstacle** et non des moindres, la situation privilégiée dont jouissent certaines organisations dans l'organisation des activités de leurs délégués.

Tout cela n'a pas eu raison d'une campagne électorale de proximité avec les salariés, marquée par des petits déjeuners-rencontres, des communications très pédagogiques, des dossiers très complets....

Résultats des courses l'UNSA SFR est **passé de 13,56% en 2004 à 23,2% en 2007** et devient la seconde organisation syndicale du Groupe SFR, talonnant de près la CFDT qui est à 30%. Cette progression s'est réalisée en ralliant l'électorat des autres syndicats jusqu'à leur en prendre près d'un tiers.

L'UNSA devient la première Organisation Syndicale dans les Centres d'Appels en étant majoritaire sur l'ensemble des Comités d'Etablissements et même la totalité des sièges Non-Cadres sur le CE de Lyon.

Ces résultats indiquent clairement le soutien que le personnel de l'entreprise apporte aux positions de courage et de responsabilité de l'UNSA SFR, notamment sur la GPEC que notre organisation n'a pas signée.

Ces résultats sont également le fruit du travail de communication des représentants UNSA dans des journaux syndicaux d'entreprise dans lesquels les salariés ont trouvé l'information qui leur faisait défaut du côté de la Direction de l'entreprise. Cette progression s'explique enfin par un positionnement de syndicalisme de service, réaliste, présent auprès des salariés entre les échéances électorales.

Résultat des élections mars 2007 sur l'ensemble de l'UES :  
Merci à VOUS !!!

11 CE GROUPE SFR	CFDT	UNSA	CFE-CGC	CGT	CFTC	FO	SUD
	30,0%	23,2%	17,7%	11,5%	11%	4,9%	1,7%

Vanessa JEREB



Les Centraux de l'UNSA :

Déléguée Syndicale Centrale : Vanessa JEREB (au centre)  
Délégué Syndicale Centrale Adjoint : Frédéric LESCA (à droite)  
Délégué Syndicale Intermédiaire : Fabrice PRADAS (à gauche)

### Les IRP ... Ca sert à quoi ?

**Les Délégués du Personnel** : Leur rôle est de représenter le personnel auprès de l'employeur et lui faire part de toute réclamation individuelle ou collective en matière d'application de la réglementation du travail (Code du travail, convention collective, salaires, durée du travail, hygiène et sécurité...). Les salariés permanents mais aussi extérieurs à l'entreprise ou intérimaires peuvent saisir les délégués du personnel de leurs réclamations.

Si un délégué du personnel constate, notamment par l'intermédiaire d'un salarié, qu'il existe dans l'entreprise une atteinte injustifiée aux droits des personnes, à leur santé physique ou mentale, ou aux libertés individuelles, il en avise immédiatement l'employeur. Celui-ci procède ou fait procéder à une enquête. En cas de carence de l'employeur ou de divergence sur la réalité de cette atteinte, le salarié saisit le conseil de prud'hommes qui statue selon la procédure de référé. Le juge peut ordonner sous astreinte toutes mesures de nature à faire cesser cette atteinte.

**Les Comités d'Entreprise** : Composé de représentants élus du personnel et de représentants syndicaux désignés par les organisations syndicales, ce comité assume d'une part, des attributions économiques et d'autre part, sociales et culturelles et dispose pour ce faire, des moyens matériels et financiers nécessaires. Le chef d'entreprise (ou son représentant) assure les fonctions de président du CE.

La consultation est l'une des attributions essentielles du comité d'entreprise : il est obligatoirement informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise et, notamment, sur les mesures de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs, la durée du travail, les conditions d'emploi, de travail et de formation professionnelle des salariés.

**Les CHSCT** : Il a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Composé notamment d'une délégation du personnel, le CHSCT dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert...) et les représentants du personnel, d'un crédit d'heures.

**Les Délégués Syndicaux** : Chaque syndicat représentatif dans une entreprise ou un établissement de 50 salariés ou plus peut désigner un délégué syndical (DS). Nommé pour une durée indéterminée, le délégué syndical exerce un rôle de représentation du syndicat auquel il appartient et de négociateur de conventions ou d'accords collectifs. Il bénéficie d'un crédit d'heures pour mener à bien ses missions.

### Election Prud'homales 2008 : Top départ !!!

Le calendrier des élections prud'homales de 2008 commence, tout d'abord avec la récolte des candidatures. Toute personne de nationalité française, âgée de plus de 21 ans, salariée ou non, active ou retraitée, peut être candidate aux élections prud'homales. Vous pouvez vous positionner sur une position éligible ou non éligible.

Ces élections ont lieu tous les cinq ans et permettent d'élire 15 000 conseillers prud'homaux salarié et patronaux. Elles sont surtout **une évaluation des forces sociales en présence sur l'échiquier du monde du travail !!!**

Pour continuer à faire vivre l'indépendance syndicale il est important de se porter candidat et voter pour l'UNSA. Comme nous le savons tous, l'UNSA a obtenu aux élections prud'homales de 2002 plus de 5% des suffrages des salariés. Malgré ce score et une légitimité incontestable, l'Etat continue de refuser à l'UNSA la même représentativité qu'aux autres organisations syndicales. Elle doit donc, dans chaque entreprise du secteur privé, « batailler » sur le terrain pour être admise aux négociations avec la direction.

Nous avons prouvé chez SFR et vos votes l'ont montré, que l'UNSA est un syndicat de proposition et de négociation souvent beaucoup plus légitime que les syndicats « historiques » !!!

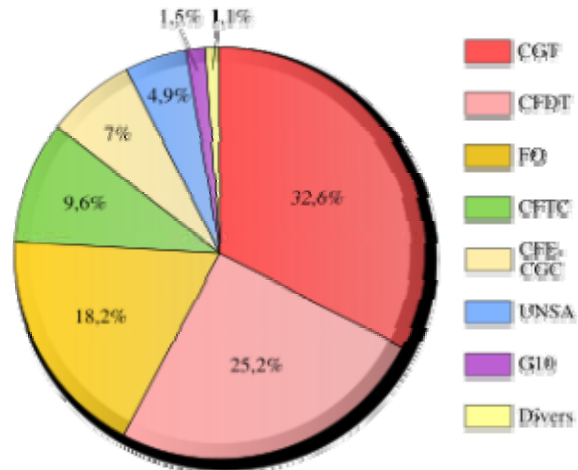
Le visage de notre société change et le monde du travail change avec lui. Il est absolument vital que le monde syndical se réforme avec de nouvelles idées, de nouvelles valeurs et de nouveaux modes d'action. C'est la démocratie sociale qui est en jeu !!! Alors soyez acteur de ce changement social en vous présentant aux élections sous la bannière de l'UNSA : un syndicat libre, indépendant et intègre.

#### Taux d'abstention des années précédente.

Collège	1979	1987	1997	2002
	37 %	54 %	66 %	67 %
Employeurs	52 %	66 %	79 %	73 %

### Résultats du collège salarié (toutes sections confondues, en pourcentage des suffrages exprimés)

Syndicat	1987	1992	1997	2002
<u>CGT</u>	36,35 %	33,35 %	33,11 %	32,13 %
<u>CFDT</u>	23,06 %	23,81 %	25,35 %	25,23 %
<u>CGT-FO</u>	20,50 %	20,46 %	20,55 %	18,28 %
<u>CFTC</u>	8,30 %	8,58 %	7,53 %	9,65 %
<u>CFE-CGC</u>	7,44 %	6,95 %	5,93 %	7,01 %
<u>CSL</u>	2,30 %	4,40 %	4,22 %	-
<u>UNSA</u>	0,21 %	0,14 %	0,72 %	4,99 %
<u>Groupe des dix</u>	-	0,45 %	0,32 %	1,51 %
<u>Divers</u>	1,84 %	1,81 %	2,27 %	1,19 %



Eric DUJARDIN

### La SRR : des nouvelles...

Voilà maintenant presque un an que Bertrand Guillot a pris ses fonctions au sein de la SRR. Avec son arrivée il faut signaler la mise en place il y a quelque temps d'un nouvel organigramme, CODIR, CODIF, nomination de différents directeurs, arrivée du groupe d'Olivier REALE à la Direction Marketing, ainsi que d'autres mouvements du personnel tout ceci pour une meilleure communication inter service et afin de mettre en place une méthode de travail participative. Après ce qui s'est passé en métropole, à la Réunion nous ressentons une crainte généralisée de l'ensemble des collaborateurs à propos de sous traitance ou d'externalisation même si la Direction n'arrête pas de nous rappeler « qu'il n'y a rien dans les tuyaux pour le moment ».

Deux nouveaux opérateurs ont fait leur apparition sous nos cieux « ONLY » et « Antenne Réunion Mobile (MVNO d'ORANGE) », et à SRR nous avons lancé la nouvelle campagne publicitaire « vivons mobile » mais à la sauce réunionnaise. Un journal interne est en cours de finalisation afin que les collaborateurs soient mis au courant des événements de notre société.

Un nouveau règlement intérieur est également en cours de création pour une meilleure collaboration intra société tant au niveau du personnel qu'au niveau des différents instances.

Pour information voici les Critères d'intéressements 2007 de la SRR (soit un objectif total de 6% à atteindre) :

- Baromètre satisfaction clients type Anjoy =>1%
- Ebitda =>2%
- Qualité du réseau =>1%
- Parc ARCEP la Réunion =>1%
- CUBE =>1%

Il est apparemment prévu la venue de Mr ESSER et Mr BARDON courant du dernier trimestre 2007.

Nelson SELLY



