

Les Chiffres clés du Groupe SFR

Etat de l'Intéressement* (31/12/07)

Entité	2007	2006	2005
SFR	8,50 %	7,00 %	8,62 %
SFR SC	7,31 %	6,57 %	9,14 %
SRR	9,42 %	7,82 %	9,14 %

Action Vivendi au 29/02/2008

Prix de l'action : 26,57€

Progression depuis 12 mois : -10,21%

Participation 2007 : 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

▶ Actu groupe (PERCO, OPUS 08)	p. 2	▶ Repères « SFR en chiffres »	p. 11, 12
▶ Actu groupe (NAO)	p. 3	▶ Scandale : « rive défense, ça chauffe)	p. 13
▶ Dossier « vers une fusion programmé »	p. 4, 5, 6	▶ Actu syndicale	p. 14
▶ Dossier « quels outils face aux réorganisations »	p. 7, 8, 9	▶ Service client	p. 15, 16, 17
▶ Social (DAF région, Infomobile)	p. 10	▶ Actu réseau & SRR	p. 18

Edito : 20 ans et pas tous dedans !

Nous venons de fêter les 20 ans de SFR ! Une marque, une référence professionnelle, une start-up qui est devenue une grande et durable entreprise.

Le vert original de Cegetel, a donné le fruit rouge et flamboyant de SFR !

Vingt années pour devenir le premier opérateur alternatif de téléphonie mobile. Vingt étapes pour créer un réseau, développer des connexions, conquérir et fidéliser des clients.

Vingt ans c'est aussi la jeunesse d'une entreprise qui a représenté la première expérience professionnelle pour certains, la première entreprise ou les premières responsabilités professionnelles pour d'autres.

L'évocation historique de cette épopée d'entreprise ne serait pas juste, sans considérer l'extraordinaire investissement humain que les salariés ont fourni durant toutes ces années pour faire ce que SFR est aujourd'hui. C'est l'esprit pionnier, celui de toute start-up, qui a été le plus puissant moteur de développement de cette entreprise. Alors coup de chapeau au personnel de cette entreprise.

Quelques nuages cependant marquent cet anniversaire. Tout le monde n'est pas sur la photo, puisque après Cegetel cédé à Neuf en 2005, la grande partie des centres d'appel a été cédée à des sous-traitants durant l'été 2007.

La success story de cette belle entreprise mérite une reconnaissance et une attention de la part des actionnaires et de la Direction de SFR. En vingt ans nous avons construit et connu un développement partagé entre l'économique et le social. Cette paix et cette confiance sociale ont assuré les conditions de notre développement. Au moment où des avis de tempêtes s'annoncent sur l'employabilité promue par SFR ou sur le prochain rapprochement avec Neuf-Cegetel, personne ne doit négliger cette extraordinaire implication du Personnel.

Alors souhaitons que 2008, année des 20 ans de SFR, l'année du changement de modèle économique, ne soit pas l'année de l'atterrissage catastrophique socialement pour les salariés.

Osons croire que nous allons réconcilier l'économique et le social qui a été mis à mal ces derniers mois...

Vanessa JEREB



A votre écoute : 01 71 07 60 64 ou dscunsa@fr.sfr.com



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

Un collaborateur « Responsable » en vaut 2...

Dans 20 ans, où serez-vous ?

- toujours chez SFR (après avoir changé plusieurs fois de métiers et/ou régions) ?
- chez un sous traitant ?
- salarié dans une autre entreprise ?
- patron d'une pme
- à la retraite ?

Aujourd'hui dans quel état d'esprit êtes-vous ?

- épanoui dans votre métier ?
- sans perspectives d'avenir chez SFR mais accroché à votre poste ?
- dans un placard ?
- en formation ou en réflexion sur un projet professionnel externe ?

Un fois ces 2 questions posées, il faut se rendre à l'évidence, chacun d'entre nous doit se sentir responsable de son employabilité aussi bien en interne qu'en externe.

Pendant plus de 15 ans SFR a porté ses collaborateurs au même rythme que sa « prospérité » sans vraiment les inquiéter sur leur avenir. Depuis 3 ans la situation s'est inversée : SFR, poussé par ses actionnaires et par un marché des télécoms en perpétuelle évolution, sous-traite, consolide, fait des économies pour garder un niveau de marge important. Devant certains choix stratégiques, les collaborateurs se sentent perdus et abandonnés par l'entreprise qu'ils ont contribué à construire, d'autant que peu d'entre eux se sont intéressés et ont investi dans le dialogue (« social ») avec nos dirigeants.

Les organisations syndicales souvent « boudées » et critiquées par les collaborateurs sont aujourd'hui le seul rempart face aux dérives en tout genre. Ce sont elles qui discutent, négocient et affrontent nos dirigeants, dans un climat assez serein. Leurs décisions nous impactent tous... C'est à vous de choisir les acteurs de ce dialogue en vous informant et en soutenant leur action.

Nous devons aujourd'hui rechercher ensemble (salariés-organisations syndicales-direction) les meilleures solutions d'avenir pour chacun de nos collaborateurs. Pour l'UNSA, il est hors de question de gérer les cas individuels à la « tête du client ». Nous devons mettre en place des outils réalistes et objectifs pour tous, qui permettent à chacun de continuer à se développer chez SFR ou de sortir la « tête haute ». D'autant que notre entreprise à encore des moyen financiers à y mettre (ce n'est pas le cas partout).

Frédéric LESCA & Vanessa JEREB

Actu Groupe ...

SFR négocie un PERCO pour ses futurs retraités...



La loi du 26 décembre 2006 impose à SFR l'obligation de négocier la mise en place d'un dispositif de retraite complémentaire.

Les négociations ont débuté dans un climat social perturbé : les grèves d'octobre et novembre dans les transports, obligation de résultat suite à la loi Fillon pour fin 2007 et surtout le changement d'interlocuteurs du côté de la direction. Trois dispositifs de retraite complémentaire s'offraient à nous :

Le **PERCO** est basé sur une démarche volontaire du collaborateur avec une possibilité d'abondement. Ce produit fait automatiquement l'objet d'une négociation avec les partenaires sociaux. Les dispositions sociales et fiscales liées aux PERCO sont encadrées par des limites spécifiques. Au-delà, il existe un risque de paiement de charges sociales. Il présente l'avantage d'un débloqué anticipé possible.

Le **PERE**, associé à l'Article 83, vient en complément de la retraite complémentaire obligatoire. Il permet de combiner une épargne obligatoire et facultative avec des avantages sociaux et fiscaux. Pour le PERE, la sortie est basée sur un système de rente et est fiscalisée. La rente est calculée en fonction du capital épargné et de l'espérance de vie du salarié. Le PERE n'est pas débloqué avant le départ à la retraite.

L'**Article 83** est un dispositif imposé par l'entreprise avec une cotisation patronale obligatoire.

Rapidement la direction a imposé son choix du PERCO pour tous sauf les directeurs Hors-Cadre qui devaient bénéficier d'un PERE. L'UNSA n'a pas souhaité qu'une différenciation soit faite entre les collaborateurs.

Le PERCO proposé par SFR comporte de nombreux avantages :

- il permet d'abonder la participation, ce que ne permet pas un versement sur le PEG ;
- il n'implique pour le collaborateur ni frais d'entrée, ni frais de gestion, ni frais d'arbitrage, contrairement à un PERP souscrit à titre personnel ;
- il permet de placer sur différents fonds, ce que ne permet pas le versement de la participation sur le PEG ;
- il permet une gestion pilotée par horizon, avec évolution dépendant de l'âge du salarié si celui-ci le souhaite (plus risqué au départ, puis plus sécurisé avec les années) ;
- il peut être débloqué en cas d'acquisition de sa résidence principale car un tel achat est considéré comme un geste de préparation à la retraite.

Devant l'ultimatum de la direction (« un PERCO sinon rien »), nous avons accepté les propositions faites pour ne pas risquer de faire perdre aux collaborateurs du groupe, l'enveloppe de 2,5 million d'€ dédiée au PERCO en 2008.

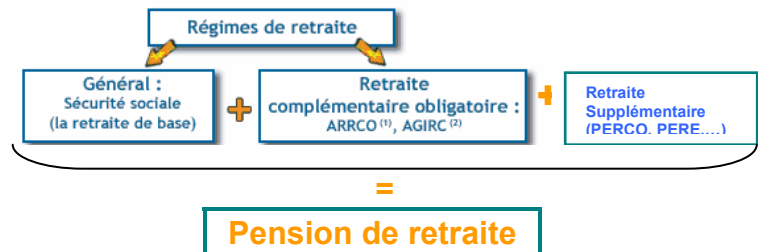
Après consultation de ses adhérents, l'UNSA a signé l'accord « PERCO » de l'UES SFR (93% d'avis favorables)

Laurence LEDEZ, Saad Abder RAHMAN

Tableau d'abondement mis en place dans le cadre du PERCO

Versement	Taux d'abondement	Montant de l'abondement maximal
0 à 365 €	10 %	36,5 €
366 à 1460 €	75 %	821,25 €
1460 à 1825 €	50 %	182,5 €

Exemple : vous décidez d'épargner 1000€, vous serez abondé de $365 * 10\% + (1000 - 365) * 75\% = 513€$



OPUS 08 : augmentation de capital 2008

Face à son retard sur l'actionnariat salarié (0,96% vs 3,25% dans les entreprises du CAC40), Vivendi lance cette année une opération à levier nommée OPUS 08 résumé en 3 points :

- 1 -** Pour une action achetée par le collaborateur, Vivendi lui prête 9 actions (via PEG ou PERCO). Une banque finance cet emprunt et garantit l'apport personnel du collaborateur qui renonce aux dividendes sur 5 ans, aux décotes sur les 10 actions et à une partie de la plus-value du portefeuille. Prix de l'action communiqué le 11 juin 2008.
- 2 -** Les montants versés sur l'épargne salariale ne pourront excéder 1/4 de la rémunération annuelle (sur la totalité 9+1) en tenant compte des autres versements (participation, intéressement, ...)
- 3 -** Au bout de 5 ans, il récupère son action + une partie des plus value des 10 actions (qui peut représenter plusieurs fois l'apport initial).

Calendrier :

- mars à juin : possibilité d'affecter une partie de la participation ou de l'intéressement. Une documentation complète sera donnée aux collaborateurs pendant cette phase.
- du 12 au 30 juin : versements volontaires.

Frédéric LESCA

Actu Groupe ... NAO 2008 : L'UNSA « sauve les meubles ! »



Mardi 29 janvier 4^{ème} et dernière réunion de négociation sur les salaires, c'est un constat d'échec la Direction et les organisations syndicales ne parviennent pas à un accord. La réunion se termine sur une fin de non recevoir de la Direction sur toutes les revendications syndicales, ce sera 2,6 % d'AI et 0,4% de revalorisation. Pas de CESU et pas de chèques transport.

L'UNSA est la seule organisation syndicale qui ne se résigne pas et fait une contre-proposition à la Direction pour aboutir à un accord gagnant-gagnant. Elle sera rejointe par une autre organisation syndicale.

CESU : Chèque Emploi Service Universel.

Le Cesu permet aux particuliers de régler les services à la personne effectués à leur domicile par un salarié ou par l'intermédiaire d'un organisme agréé (entreprises et associations), ainsi que la garde d'enfants à l'extérieur du domicile, par une assistante maternelle agréée ou une structure d'accueil agréée telles que les crèches, haltes garderies...

Seront bénéficiaires les collaborateurs des groupes B/C/D/E dont le revenu net fiscal du foyer en 2007 rapporté aux parts fiscales est inférieur au montant indiqué ci-dessous. C'est le salaire net fiscal déclaré au fisc par l'employeur (SFR) qui sera pris en compte :

NB Part fiscale	1	1,5	2	2,5	3	4	5
Revenu net fiscal	<15000€	<22500€	<30000€	<37500€	<45000€	<60000€	<75000€

Le montant du CESU sera de 20 €/mois dont 15 € financés par l'entreprise et 5 € à la charge du collaborateur.

L'attribution de l'indemnité de transport concerne tous les collaborateurs dont le lieu de travail se situe en Province ou à la Réunion :

- qui utilisent les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail,
- ou qui pratiquent le covoiturage avec au moins deux autres collaborateurs lorsque le site n'est pas desservi par les transports en commun.

Cette indemnité sera d'un montant maximum de 15 Euros par mois dans la limite de :

- 50% du prix de l'abonnement aux transports en commun,
- ou 50% des indemnités kilométriques pour le propriétaire du véhicule dans le cas du covoiturage (sur la base du barème de l'administration fiscale).

Le Compte Epargne Temps. Des négociations vont s'ouvrir en avril 2008 dans le cadre du PERCO (retraite) entre les organisations syndicales et la Direction.

Commission Synergie Sociale, mise en place d'un dispositif d'aide et d'accompagnement des collaborateurs rencontrant de grandes difficultés d'ordre personnel par la création d'une commission spécifique,

Bien entendu, certains pourront vous dire que ce n'est pas assez. A l'UNSA, après 3 années de désaccord sur les NAO nous préférons souligner les avancées et regarder le verre à moitié plein.

Dans tous les sujets sociaux de ces derniers mois (temps de travail, GPEC, Salaires, Retraites...), l'UNSA a choisi une approche pragmatique, réaliste, loin de toutes idéologies et dont le seul objectif a été de prendre en compte l'intérêt des salariés de SFR.

Ce positionnement courageux nous a conduit notamment à ne pas ratifier certains accords dangereux tels que : La GPEC, ou l'accord sur le temps de travail (ATT de juillet 2006) qui l'un et l'autre ont précipité la cession estivale des centres d'appel (1900 salariés) en 2007. Evitons que de nouvelles erreurs conduisent aux mêmes effets.

Aujourd'hui, « les dindons de la farce » de l'époque se retournent contre la Direction en refusant toute proposition salariale ou sociale pour les salariés, faisant payer comme cela leur erreur d'appréciation de la situation d'alors.

A l'UNSA on ne se trompe pas d'époque et chaque négociation doit préserver au maximum les acquis et les chances de développement des salariés et de l'entreprise.

Vanessa JEREB

NAO 2008				Rappel NAO 2007
	SFR	SFR SC	SRR	
Augmentation Individuelle	2,8% dont 1,5% garanti en dehors des cas justifiés	2,6 %	2,8% dont 1,5% garanti en dehors des cas justifiés	2,5 % pour toutes les entités
Revalorisation	0,2 %	/	0,2 %	0,5%
PPE	6 % dont 1% de budget spécifique supplémentaire	6 % dont 1% de budget spécifique supplémentaire	6 % dont 1% de budget spécifique supplémentaire	6 % dont 1% de budget spécifique supplémentaire
CESU* <i>Nouveau !</i>	240 € / an dont 60 euros à la charge du collaborateur	240 € / an dont 60 euros à la charge du collaborateur	240 € / an dont 60 euros à la charge du collaborateur	<i>Aucune disposition</i>
Indemnité de Transport* <i>Nouveau !</i>	180 € /an Collaborateurs en Province * (Sur IDF coupon carte orange)	180 € /an Collaborateurs en Province * (Sur IDF coupon carte orange)	180 € /an	<i>Aucune disposition</i>
CET* <i>Nouveau !</i> (Compte Epargne Temps)	Bénéficiaires	Bénéficiaires	Bénéficiaires	<i>Aucune disposition</i>
Commission Synergie Sociale* <i>Nouveau !</i>	Bénéficiaires	Bénéficiaires	Bénéficiaires	<i>Aucune disposition</i>

DOSSIER : SFR-Neuf Cegetel...vers une fusion programmée...

Dossier réalisé par Frédéric LESCA



Même si ce projet ambitieux est une opportunité industrielle à ne pas manquer pour enfin avoir les moyens d'affronter Orange à « armes égales », un grand nombre de zones d'ombre sont encore à dissiper. Ce projet est semé d'embûches : avis des autorités de la concurrence (DGCCRF), issue incertaine d'une OPA. Le principe de fusion est en tout cas intégré par les collaborateurs des 2 sociétés. Des luttes de pouvoirs, à tous les niveaux, ont commencé entre le management de 9C et celui de SFR. Le SFR de demain ne ressemblera certainement pas au SFR d'aujourd'hui, mais souhaitons que tous les collaborateurs y trouvent une place, dans une entreprise dynamique et proche de ses forces vives.

Le nouvel ensemble :

Motifs de l'opération :

1 - SFR est le premier actionnaire de 9Cegetel (40%) et présent dans le fixe depuis 1997.

2 - la diversification dans le haut débit (ADSL, fibre) est indispensable pour le développement d'un acteur télécoms et pouvoir concurrencer l'offre globale d'Orange (déjà dans ce modèle). 9C est déjà le 2eme acteur ADSL en France suite au rachat d'AOL et de Club internet.

3 - SFR a peu de maîtrise sur son backbone car il est le premier client de 9-Cegetel en termes d'infrastructure réseau. Neuf-Cegetel est quant à lui le premier client mobile de SFR. Les synergies entre ces 2 groupes sont aujourd'hui rares mais indispensables pour affronter le marché très demandeur de convergence (mot tabou chez SFR jusqu'à aujourd'hui...)

Financement de l'opération :

Le coût global sera d'environ 4,6 milliards d'€, dont 1/3 sera financé par de l'endettement bancaire et 2/3 seront issus d'un prêt de Vivendi.

Le remboursement de ces emprunts se fera :

- par la capacité d'autofinancement du nouvel ensemble
- par la réduction temporaire du dividende SFR (1,800 M€ sur 3 ans)

SFR- 9C : 2 sites, 2 philosophies ?



La tour Séquoia (ancienne tour Bull, aujourd'hui SFR) est la première de la Défense à avoir une façade courbe "tendue" par une façade rectiligne. Cette forme sera employée plusieurs fois à la Défense (CBC, Kupka, La Pacific, Tours Société générale, Tour CBX). Surplombant le boulevard circulaire et la ligne de chemin de fer, l'immeuble a été conçu comme une sorte de campanile du CNIT tout proche, auquel il est d'ailleurs relié par un système de transport hectométrique.

Le groupe Neuf Cegetel, a choisi le site de Meudon Campus pour installer une grande partie de ses services. Regroupés dans deux immeubles de Meudon-Campus d'une superficie de 21000 m², réalisés par les architectes Pei et Macary, les 1800 collaborateurs de Neuf Cegetel ont intégré Meudon Campus début 2008.



Le site offre un cadre de vie et de travail qui correspond à la philosophie et à l'esprit de l'entreprise : un site vert en bord de Seine, bientôt relié à Boulogne grâce à une passerelle sur l'Île Seguin, des bâtiments neufs, des espaces de travail ouverts, avec de grands plateaux.

	orange	SFR + neuf cegetel	Bouygues Telecom	iliad
Effectif (estim. 2007)	114 000*	10 000	7 400	1 800
CA 2006 (milliards €)	27,54	11,60	4,50	0,95
Ebitda (milliard €)	9,50	4,00	1,30	0,33
nb abonnés ADSL (millions)	6,90	3,50	0,00	2,80
nb abonnés mobiles (millions)	23,50	18,10	8,90	0,00
pam telecom (estim. 2007)	47%	30%	12%	3%

* en France

Le volet social : la seule préoccupation de l'UNSA :

Une réunion intersyndicale (avec les OS de SFR et 9Cegetel) s'est tenue au mois de janvier à Paris. L'objectif de cette réunion (poussée par la CFDT) était d'écrire un courrier commun à la direction de SFR les sommant d'entamer des négociations sur le volet social de la fusion SFR-9Cegetel. Certains allant même jusqu'à proposer de bloquer l'avis qui doit être donné par le CCE le 19 février prochain : ce qui met bien entendu en péril la signature du contrat de vente des 29% du groupe Louis Dreyfus dans 9Cegetel. L'UNSA a refusé de s'associer à ce courrier car il est pour nous bien trop prématuré de lancer une telle démarche, sachant que :

- 1- un certain nombre d'autres contraintes devront être levées pour enfin aboutir à une fusion effective (signature du contrat de vente, avis des autorités de la concurrence, réussite de l'OPA)
- 2- de nombreuses informations (et consultations) des instances représentatives du personnel sont programmées jusqu'à la fusion effective et encore incertaine
- 3- nous avons nommé un expert (Sextant) qui doit nous rendre un rapport à chaque étape du processus. Pour l'instant SFR et 9Cegetel lui donnent toutes les informations dont il a besoin pour travailler et nous aider à rendre des avis motivés.

L'UNSA ne refuse pas d'agir en intersyndicale (bien au contraire ... et nous l'avons prouvé lors du transfert) mais certainement pas dans la précipitation et l'obstruction systématique. Nous avons d'ailleurs donné le ton lors du dernier CCE en demandant à la direction de répondre au plus tôt à la seule question fondamentale sur le sujet :

Combien feront 4000 (effectif de 9Cegetel) + 6000 (effectif de SFR) ?

Frédéric LESCA

FAQ du projet :

DOSSIER (suite)

Pourquoi la DGCCRF ? Car Vivendi détient en plus de canaux de diffusion (contenant), un monopole sur la diffusion des chaînes payantes en France (contenu) depuis la fusion entre Canal et TPS. Une exclusivité de ces contenus sur les canaux de diffusion de ce nouvel ensemble rendrait la concurrence déloyale entre les opérateurs télécoms du marché. L'état (DGCCRF) demandera certainement des garanties à Vivendi sur le sujet.

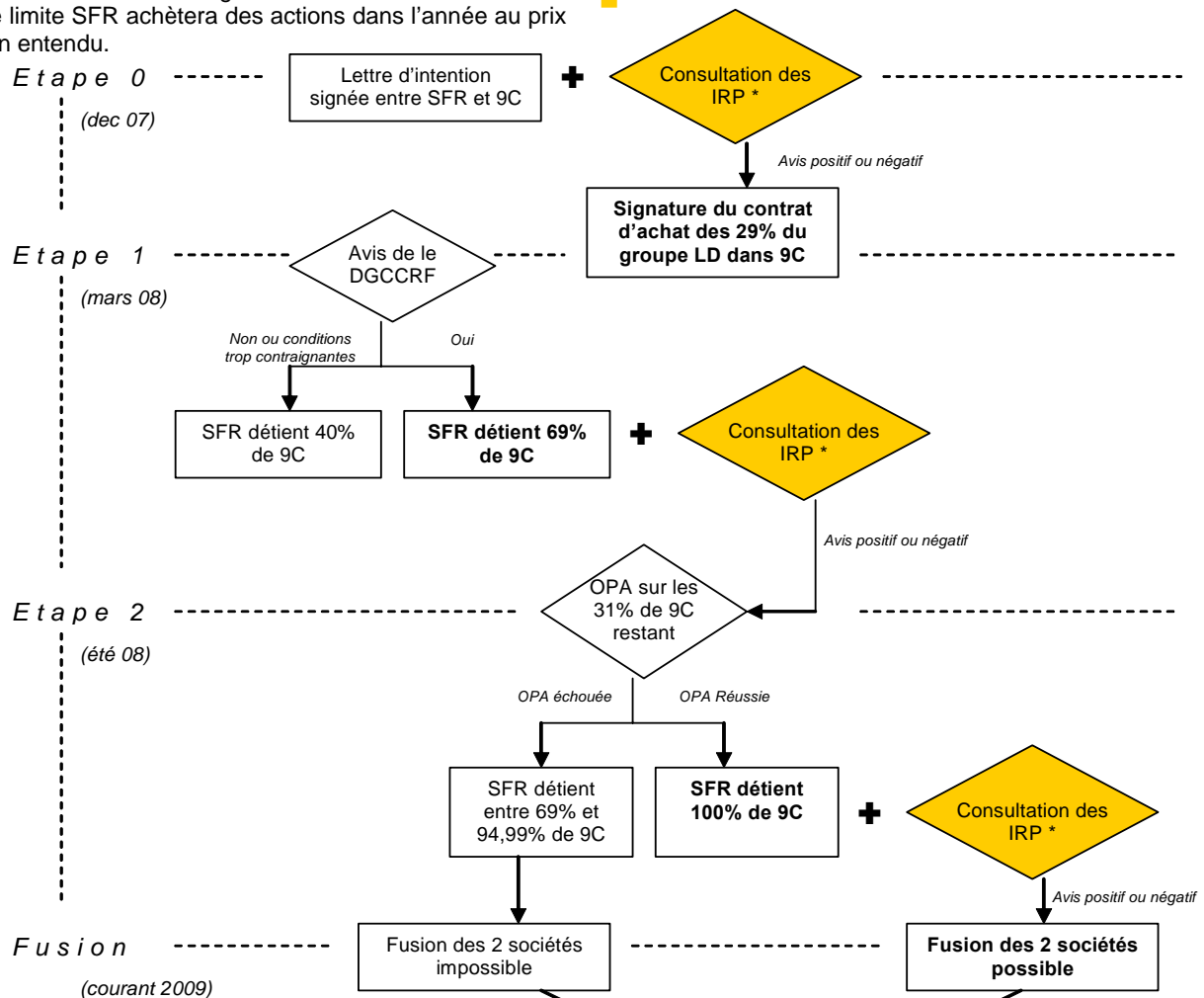
Pourquoi n'avons-nous pas signé dès le mois de décembre 2007 le contrat d'achat des parts de Louis Dreyfus ? Tout simplement car les instances représentatives du personnel (CE, CCE) doivent d'abord être informées et consultées, même si cet avis n'a qu'une valeur consultative. Dans le long processus qui s'annonce, les instances seront de nouveau informées/consultées sur le lancement d'une l'OPA et si elle réussit, sur le projet définitif de fusion.

Pourquoi SFR ne commence pas à acheter des actions 9-Cegetel sur le marché boursier ? SFR est limité légalement au rachat de 2% des actions de 9-Cegetel tous les ans. Il est évident que dans cette limite SFR achètera des actions dans l'année au prix le plus bas bien entendu.

Que signifie pour SFR de détenir >69% des parts de 9C ? Le rachat des 29% des actions de 9C détenues par le groupe Louis Dreyfus, permettra à SFR d'avoir un contrôle presque total sur les décisions. Ce n'est pas pour SFR complètement satisfaisant car les minoritaires garderaient alors un pouvoir de nuisance. Par contre tous les collaborateurs de 9C intègrent l'UES SFR (qui regroupe toutes les entreprises détenues à plus de 50%) et un processus d'harmonisation des statuts peut alors commencer (dénonciation des accords existants chez 9C au profit de ceux de SFR).

Que se passe-t-il si à l'issue de l'OPA, SFR détient plus de 95% du capital de 9-Cegetel ? SFR pourra alors obliger les minoritaires (<5% restants) à vendre leurs actions au prix de l'OPA et ainsi détenir la totalité des parts. Ce scénario est le seul qui offre aux 2 entités juridiques la possibilité de fusionner.

Schéma du processus d'acquisition aboutissant à la fusion de SFR et 9Cegetel



* Instances Représentatives du Personnel

Questions ?

- quelles synergies ?
- quel effectif global ?
- quelle stratégie à long terme ?

DOSSIER (suite et fin)

19 Février 2008 -

Consultation du CCE : étape 0

(rachat par SFR des 29% du groupe Louis Dreyfus dans 9C)

Stéphane ROUSSEL déclare que le projet est à long terme. Les rapprochements vont engendrer des synergies mais pas de réduction d'effectifs (Complémentarité des deux entreprises & intérêt à moyen terme et non à court terme). Il n'y a pas d'attente particulière de la part des actionnaires et de la direction sur une réduction du personnel. Aucun licenciement ne sera contraint par ce rapprochement.

SFR devrait récupérer des déficits fiscaux de Neuf Cegetel. Cela aura un impact sur la participation des salariés la première année de la fusion (participation de l'exercice 2009 à priori).

Stéphane Roussel répond que la baisse sera que sur une année et que rare sont les entreprises qui versent 2,5 mois de salaires entre intéressement et participation.

L'UNSa a demandé ce qu'il allait se passer pour les Services Clients après l'hypothétique fusion ? Neuf possède trois centres d'appels hérités des rachats d'Aol et de Club Internet. Neuf à la base avait une politique d'externalisation. Les problématiques et arguments mis en avant par la direction de SFR pour le transfert de l'été dernier se poseront à nouveau : Baisse du nombre d'appels, évolution des collaborateurs, etc. Va-t-on utiliser le même remède que cet été ? La direction répond que la technicité des appels est beaucoup plus haute et les niveaux des centres d'appels sont donc plus élevés en matière de compétence y compris en volume d'appels traités. La question de l'externalisation ne se pose pas à aujourd'hui. Sur le fixe ou l'ADSL, il y a 70 causes différentes de « plantage » possible donc un taux d'appel par abonné important.

Va-t-il y avoir des synergies sur les sites de SFR SC ? Aix (SFR) et Marseille (Neuf) ?

A ce niveau du dossier ce type de questions ne se pose pas. Pour Stéphane Roussel, le déménagement ou regroupement d'un site avec un autre est très compliqué et il faut de nombreux avantages pour prendre cette décision et pas seulement une simple économie sur un loyer.

Eric DUJARDIN & Frédéric LESCA

Résolution du CCE adoptée à l'unanimité des élus :

Information en vue d'une consultation sur le projet d'achat par SFR des 29% de la Société Neuf Cegetel appartenant au Groupe Louis Dreyfus

Les membres du CCE font la déclaration suivante, une et indivisible.

Ils reconnaissent l'opportunité stratégique du projet de rachat des parts de Louis Dreyfus au capital de Neuf Cegetel.

Cette opération, première étape vers un rapprochement des deux groupes, est de nature à assurer des leviers de croissance pour SFR et Neuf Cegetel, ainsi qu'à sécuriser leur avenir commun.

Les membres du CCE restent inquiets des probables conséquences sociales, même s'ils ont bien entendu l'engagement de SFR de ne pas procéder à des départs et à des mobilités contraintes. De même, l'engagement de SFR de ne fermer aucune région ne lève pas les craintes sur une forte réduction des effectifs dans chacune d'entre elles.

Cet avis n'est qu'une étape dans une procédure qui va continuer jusqu'à fin 2008 voire 2009 et l'ensemble des informations relatives aux volets sociaux et économiques ne sont pas finalisées à ce jour. Les groupes de travail ont commencé et notre expert complètera son rapport en fonction des nouveaux documents prévus dans la lettre de mission.

Nous attendons des garanties dans les domaines suivants :

- Une communication à l'expert du dossier complet déposé à la DGCCRF.
- Une transparence dans l'avancée des groupes de travail dont nous attendons des conclusions claires, partagées et précises sur l'organisation et les synergies attendues du futur ensemble.
- Une étude sérieuse des possibilités de rééquilibrage par le transfert d'activité en région afin de maintenir l'activité dans les bassins d'emploi.
- Au-delà de l'existant, un développement des métiers et compétences du groupe en particulier par un réexamen de la politique de sous traitance.
- Une compensation de la perte de participation alors que l'entreprise va faire 800 millions d'Euros d'économie d'impôts.

Brèves du CCE :

Rachat des RTT par SFR :

La direction du groupe a déclaré ne pas vouloir racheter des RTT, mais reste néanmoins ouverte à une discussion sur le compte épargne temps dans le cadre du PERCO. Des négociations sur le sujet devraient débiter courant 2008.

Déblocage de la participation :

A l'heure où Vivendi propose une augmentation de capital pour les salariés avec une offre spécifique OPUS 8, l'entreprise ne donnera pas la possibilité aux salariés de débloquer le fond Vivendi dans le cadre de la loi sur le pouvoir d'achat. Ce fond représente 15% des sommes investies par les salariés.

Stratégie de SFR :

Au CCE du mois de mars, dans le cadre de l'accord GPEC, la direction présentera la stratégie de SFR à trois ans.

Information/consultation en vue d'une consultation sur les conséquences de l'évolution de la gestion du patrimoine

Le CCE de l'UES SFR adopte à l'unanimité de ses élus la résolution suivante :

Les membres du CCE ne peuvent émettre un avis ce jour car ils n'ont pas la visibilité sur l'ensemble des projets concernant les régions et doivent aussi avoir le temps d'échanger avec les personnels concernés.

Eric DUJARDIN & Frédéric LESCA

DOSSIER : Quizz social, ou quels outils face aux réorganisations ?

Dossier réalisé par Vanessa JEREB



SFR change de modèle économique. Vous avez entendu parler de GPEC, de Plan de départ volontaire, d'accord de méthode, de Plan de Sauvegarde de l'Emploi..... Toutes ces notions peuvent être assez abstraites, l'Unsa vous propose dans ce dossier d'y voir un peu plus clair.

Capitalisation et Gestion des compétences

Dans les situations de réorganisation nécessitant l'établissement d'un Plan de sauvegarde de l'Emploi, d'un Accord de Méthode, le Groupe SFR devra mettre en oeuvre tous les outils d'une GPEC qu'il n'a pas su développer dans un cadre ordinaire, pour l'appliquer dans un contexte de reclassement et de redéploiement. En effet, au-delà de tout projet personnel ou professionnel, au-delà de tout « chèque-valise », la question de la reconversion professionnelle repose essentiellement sur la capitalisation des savoirs professionnels.

Travailler dans ce sens suppose de concevoir, animer ou travailler les différents outils ci-dessous :

Modalités	Définition	Objectif	Mise en oeuvre
EAD	Manager et Apprécier la performance <i>Déceler les potentiels ; décrire le parcours professionnel</i>	Encourager le développement personnel des collaborateurs tout en aidant les managers à mieux piloter leur activité	- évaluation de la performance du collaborateur - élaboration d'un plan individuel de formation
Revue du personnel	Revue de carrière <i>Valorisation externe des collaborateurs ; expériences ; projets</i>	Identifier pour tous les collaborateurs leurs souhaits et potentiel d'évolution dans le Groupe	- bilan du manager direct - complété par un collège de managers.
Plan de formation	Action d'actualisation et de développement des compétences des salariés <i>Bilan et Passeport Formation</i>	Capitaliser le savoir-faire de l'entreprise et développer celui des collaborateurs	- à l'initiative de l'entreprise - élaboration d'un plan de formation
Bilans de compétence et Bilans de positionnement	Analyse des compétences professionnelles et personnelles, des aptitudes et des motivations d'un salarié Analyse des compétences et des motivations des salariés, aboutissant à de nouveaux projets professionnels sans suivre toutes les règles applicables aux bilans de compétence	Définir un projet professionnel ou un projet de formation	- confirmation de l'engagement et analyse des besoins - analyse de la motivation, des intérêts professionnels et personnels, identification des compétences, aptitudes et connaissances générales
Congé Individuel de Formation	Congé Individuel de Formation qui permet au salarié de suivre des actions de formation au cours de sa vie professionnelle <i>Approfondissement ou Reconversion professionnelle</i>	- adaptation - promotion - prévention - acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances	- à l'initiative du salarié, sous condition d'ancienneté - à temps plein ou à temps partiel
Professionnalisation	Temps de Formation qui permet au salarié de se perfectionner professionnellement, voire d'acquérir une nouvelle qualification <i>Parcours, Période ou Contrat de Professionnalisation</i>	- formation individuelle des salariés - besoin en compétences et en efficacité de l'entreprise	- à l'initiative du salarié ou de l'entreprise, sous conditions d'ancienneté - la formation demandée doit s'inscrire dans le cadre du plan de formation de l'entreprise
Droit Individuel à la Formation	Droit Individuel à la Formation qui permet au salarié de suivre, à son initiative et avec accord de la Direction, des actions de formation <i>Stages externes ; Congés pour examens et concours ; formation courte ou moyenne durée</i>	- formation individuelle des salariés - développement de l'employabilité des salariés	- à l'initiative du salarié, sous conditions d'ancienneté - la formation demandée doit être acceptée par la Direction
Validation des Acquis de l'Expérience	VAE qui permet de capitaliser des expériences en vue de l'obtention d'un Titre Professionnel ou d'un Diplôme de 'Education Nationale	-Congé pour préparation du dossier ou jury d'examen -Tutorat d'entreprise	- à l'initiative du salarié
Essaimage	Congé et Pépinière de création ou reprise d'une entreprise	-congé pour création d'entreprise -moyens techniques et financiers	-à l'initiative du salarié -le dossier doit être validé par la Direction

DOSSIER (suite)

Origines et Formes des Réorganisations collectives

Origines des réorganisations collectives

Une réorganisation dans le Groupe SFR peut être consécutive à :

- des décisions relatives à l'intérêt du Groupe et au maintien de sa compétitivité ;
- des changements d'organisation, des redéploiements d'activités, des situations géographiques, des positionnements au plan opérationnel ou commercial ;
- des adaptations répondant à d'éventuelles difficultés économiques.

Types de réorganisations collectives

La réorganisation d'un ou plusieurs établissements du Groupe SFR peut se traduire par :

- une modification des conditions collectives d'exercice du travail des collaborateurs ;
- la mise en place d'une nouvelle organisation, tant hiérarchique que fonctionnelle ;
- la modification du périmètre d'un site ou d'un établissement de l'Unité Economique et Sociale ;
- un changement de répartition des emplois et des effectifs.

une cession, une absorption ou une fusion d'activités.

Les réorganisations au sein d'une UES

La réorganisation dans une Unité Economique et Sociale présente certaines particularités :

Une UES est composée d'un ensemble d'entités juridiques spécifiques. Toute modification à l'intérieur de cet ensemble intéresse l'UES et le CCE..

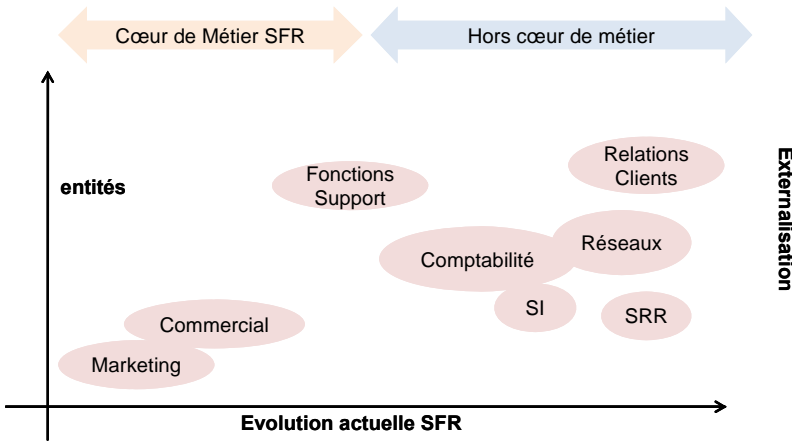
Tout ce qui modifie les rapports, les échanges et les transferts au sein de l'UES SFR intéresse également l'UES.

Une priorité absolue est instaurée : les établissements de l'UES (société composant l'UES) apportent leur concours et leur aide à un établissement réorganisé au sein de l'UES comme à l'intérieur de cet établissement.

Dispositifs d'accompagnement social des réorganisations dans les entreprises :

	Objectifs & contenus	Cadre institutionnel	Marge de manœuvre et de négociation
GPEC Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences	Obligation légale pour les entreprises de plus de 300 salariés de négocier l'anticipation des questions de compétences et d'emploi. (négociation obligatoire triennale) gestion dite « à froid »	Négociation avec les Organisations Syndicales : nécessité d'un accord majoritaire. Le CCE et les CE sont informés pour intégrer les dispositions dans leurs responsabilités sur l'Emploi et la Formation Professionnelle.	Obligation de moyens et non de résultat pour l'entreprise. Son obligation est de négocier loyalement, pas de conclure obligatoirement un Accord. Les entreprises (SFR en particulier) ne peuvent pas déclencher un PSE sans que la GPEC ait été négociée. Par ailleurs les entreprises (SFR en particulier) renforcent leur image sociétale en signant un accord de gestion prévisionnelle. Dans un Accord de ce type, toutes les dispositions sont possibles en matière de prévention et d'accompagnement de l'emploi et de la formation. L'UNSA n'a pas signé en son temps l'accord GPEC du 12 Octobre 2006, en raison de la création d'une « usine à gaz » inapplicable et dont les signataires cherchent aujourd'hui le réaménagement, par un Accord GPEC 2. De plus, cet accord exclut de son champ d'application des réorganisations telles que : l'externalisation (L122-12, épisode des centres d'appels), la réorganisation des régions...
Accord de Méthode	Accord d'entreprise dans lequel figure l'élaboration de règles particulières de procédure d'information et de consultation des Représentants du Personnel, ainsi que la définition des mesures d'accompagnement des réorganisations Gestion dite « tiède »	Négociation avec les Organisations Syndicales : nécessité d'un accord majoritaire. Communication aux CE et CCE pour validation et mise en œuvre du processus défini.	Obligation de résultat, c'est-à-dire nécessité d'un Accord majoritaire qui permet d'assouplir le calendrier d'information-consultation des Instances Représentatives du Personnel et d'élaborer des dispositifs d'accompagnement social qui s'appliqueront à tout type de réorganisation défini dans l'accord en question. L'UNSA, devant l'échec de la GPEC et dans le souci de tout Plan Social qui considérerait différemment chaque catégorie de personnel, est prête à ratifier un tel accord pour autant qu'il réponde aux conditions définies ci-après. Toute négociation « à froid » est préférable pour l'élaboration de règles équitables et équilibrées.
PSE Plan de Sauvegarde de l'Emploi (ou Plan Social)	Dispositif d'information et de consultation des Instances Représentatives du Personnel (CE/CCE) selon un processus défini par le Code du Travail, dans sa partie III pour les dispositions sociales, et dans sa partie IV pour les dispositions économiques. Gestion dite « à chaud »	Calendrier précis d'Information et de Consultation des CE et du CCE, sur les motifs économiques (Livre IV) et les dispositions sociales (Livre III). Recours possible à un Expert sur la dimension économique.	Les Instances représentatives du Personnel (CCE et CE) disposent du calendrier et de la discussion en réunion pour amender ou développer le volet social du projet de réorganisation. Sur le plan économique, le recours à l'expert peut donner lieu à un complément d'analyse. Le suivi d'un PSE donne lieu à un bilan régulier des instances qui est transmis à l'autorité de tutelle (Direction Départementale du Travail et de l'Emploi de Nanterre), comme cela est le cas pour le dossier initial de PSE. Une commission de Suivi du PSE est généralement chargée de vérifier l'équité de traitement des situations individuelles. L'UNSA, en cas de PSE, fera appel à toutes les dispositions pour maîtriser le calendrier et l'octroi de mesures pour le départ de l'entreprise. L'UNSA jouera la carte d'une GPEC d'urgence pour les salariés en reclassement et non les seules mesures financières et classiques de départ.

DOSSIER (suite et fin)



UNSA UNSA UNSA

Groupe SFR : « accord de méthode » pour favoriser les départs volontaires ...

Depuis, le conflit de cet été, il est clair que notre accord GPEC ne peut pas régler tous les cas de réorganisation... Face à ce constat, les organisations syndicales (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO et Unsa) et la direction sont entrées en négociation pour trouver une solution par voie d'accord, dès le mois de septembre 2007.

Phase 1 : échec des discussions sur l'amélioration de l'accord GPEC.

Dès septembre les Organisations syndicales ont tenté d'améliorer l'accord GPEC par un avenant. Après plusieurs réunions, les signataires (CFDT - CFTC et CFE - CGC : seuls habilités à y indexer un avenant) n'étant pas d'accord entre eux sur le fond des améliorations à apporter, la direction a suspendu cette négociation, en indiquant qu'elle reprendrait lorsqu'ils se mettraient d'accord. Poussé par l'UNSA et FO, la Direction a donc ouvert une négociation sur un accord de méthode (article L320-3). Les signataires de la GPEC sont restés autour de la table des négociations mais peu enclins à signer un tel accord.

Phase 2 : négociation de l'accord de méthode.

La volonté de l'UNSA a été de faire écrire dans cet accord, la notion de « volontariat », de donner les moyens en formation, ou financiers pour permettre à des salariés de sortir de l'entreprise la tête haute (projet d'études, de reprise d'entreprise ou création d'entreprise).. L'UNSA a aussi tenu à inclure une « clause de revoyure » à l'accord.... effectivement, il est important que lors du rapprochement avec Neuf Cegetel nous puissions renégocier des dispositions complémentaires en cas de besoin. Elle a été acceptée.

Cet accord sera le socle à toutes futures négociations de ce type et permet l'équité des salariés en cas de départ de l'entreprise (fini les négo à « la tête du client »).

Certains auraient souhaité que cet accord soit aussi "généreux" sur les dispositions que celui des centres d'appels (que nous n'avions pas voulu négocier en plein conflit). Nous sommes ici dans un accord sur la base du volontariat à l'inverse des SFR SC. L'UNSA a souhaité donner plus de souffle à la formation et à l'essaimage car les "chèques valises" sont des visions à court terme. Cependant une partie « indemnité » a été négociée par toutes les OS. Elle est détaillée dans cet accord.

Cet accord est un bon équilibre entre des moyens de formation avec des mesures d'accompagnement et des moyens financiers. Il met en avant le critère du volontariat et permettra d'éviter les départs à la tête du client. C'est pour ces raisons que la délégation UNSa qui a négocié cet accord est plutôt favorable à sa signature. En ce qui concerne les autres OS, nous n'avons pas de visibilité précise sur leur positionnement, seule la CFE CGC et FO ont indiqué qu'elles étaient plutôt satisfaites de cette négociation. Il est fort probable que la CFDT, la CFTC et la CGT ne signe pas cet accord (les 2 premières enlisées dans les contradictions de la GPEC avec la réalité du terrain).

Phase 3 : négociation d'un avenant à la GPEC

Il semblerait que les signataires se soient mis d'accord après un premier échec pour retourner à la table des négociations (courant mars 2008).

Phase 4 : Le rapprochement avec Neuf Cegetel (d'ici octobre 2008)

Pourquoi la négociation d'un nouvel accord ? Que se passe-t-il chez SFR ? Que veut la Direction ? Comme nous vous l'avons indiqué, le modèle économique de SFR est en train de changer. Vous l'avez entendu lors des vœux, voir pendant vos EAD, l'heure est au développement de l'employabilité.

Il faut avoir un projet professionnel, se prendre en main... se développer professionnellement... chercher à avoir une mobilité interne mais aussi externe... sur la base du volontariat. La RH incite les préretraites, les collaborateurs de retours de congés maternité sont amenés à réfléchir à leur repositionnement ailleurs... "on" incite les collaborateurs à avoir un projet de formation qualifiante ou diplômante. SFR cherche aussi à "dynamiser" le turn over... Nos dirigeants nous l'ont dit, les salariés sont au chauds chez SFR.... il y a de bonnes conditions de travail, des primes, de l'intéressement, de la participation.

Quelle est notre rôle à nous, UNSa organisation syndicale ? Avec les outils à notre disposition : code du travail, accords d'entreprise, nous devons "protéger" au mieux les salariés et notamment les plus faibles, ceux qui ne sauront pas se défendre seuls. Car aujourd'hui, que se passe-t-il, les RH négocient à la tête du client les départs. L'UNSA n'accepte pas qu'il n'y ait pas d'équité entre les salariés. Si la direction a décidé de faire en sorte que les salariés se développent à l'extérieur, il est essentiel que tous soient traités équitablement et de façon transparente... et puisque la Direction l'a annoncé lors des vœux, cela doit se faire sur la base du volontariat... et non sous la contrainte.

Que se passe-t-il s'il n'y a pas d'accord ?

La direction de SFR, comme vous le savez, tient beaucoup à son image, elle ne souhaite pas procéder à des PSE (Plan de sauvegarde de l'emploi, les fameux plans sociaux), elle continuera à faire comme elle fait depuis longtemps, des départs négociés en individuel. C'est intéressant pour les plus forts qui savent faire pression, c'est moins bien pour les autres.

Vanessa JEREB & Frédéric LESCA

S O C I A L

SFR DAF région : A QUI LE TOUR ??

Rappelons-nous les annonces de la Direction, lors du CCE de décembre 2006, sur la fragilité de certaines familles d'emploi et la diminution de postes au sein des entités DGRS et Fonctions Supports.

Après la toute récente centralisation des différents services « Patrimoine » régions, de la Direction DGRS, sur la région parisienne, la Direction présente aujourd'hui, les impacts de cette décision, au CE Fonctions Supports où sont clairement identifiées 18 suppressions de postes, sur l'ensemble des services « DAF » régions.

Voici les informations que vous devez connaître sur l'impact du projet DGRS concernant la gestion du Patrimoine sur les populations DAF des Fonctions Support

Une Direction qui argumente sur la cohérence d'organisation, et l'importance de la proximité entre le patrimoine et la comptabilité, pour garantir la fluidité des procédures, des outils et une maîtrise financière globale ; mais qui n'expose pas clairement la pertinence économique d'un tel changement...

Une Direction qui n'est pas capable de mettre des noms de collaborateurs en face des postes supprimés et qui compte sur les projets professionnels de chacune/chacun pour faciliter l'orchestration de cette nouvelle organisation...

Une Direction qui compte énormément sur ses collaborateurs DAF régions, à court terme, pour régler des dysfonctionnements importants liés aux outils ou à des centralisations existantes qui fonctionnent très mal à ce jour, et qui invite ces mêmes collaborateurs à rebondir sur un projet professionnel parce que cette Direction a choisi la centralisation parisienne...

Une Direction qui n'envisage pas un véritable accompagnement du collaborateur pour un reclassement efficace vers les filiales du groupe parce qu'elle n'a pas, à ce jour, développé d'outils ou mis en place de liens spécifiques vers ces postes à pourvoir. Les « espaces métiers » où le collaborateur pourraient accéder à cette information n'abordent pas le sujet...

Une Direction qui ne semble pas vouloir clairement et loyalement traiter en masse l'ensemble des suppressions de postes chez SFR et garantir un cadre légal et égalitaire pour ses collaborateurs, mais qui continue d'opérer individuellement sous couvert de la GPEC...

Une Direction qui n'envisage pas de licenciement mais qui invite le collaborateur à quitter l'entreprise car il n'est pas mobile et que la disponibilité de postes à pourvoir dans sa région est pratiquement inexistante...

Nous retenons aujourd'hui que des projets de réorganisation décidés par nos dirigeants peuvent entraîner de lourdes conséquences sur l'emploi. Nous refusons de croire que des analyses financières poussées n'aient pas été effectuées en amont par nos dirigeants. Que l'accord GPEC actuel n'est pas le dispositif adapté pour les emplois menacés, dans nos régions. Une entreprise mature comme SFR doit s'engager loyalement envers ses collaborateurs qui ont, depuis de très longues années, su s'adapter à de nombreux changements, su garder un bon niveau de performance, su gérer les urgences et respecter les priorités pour valoriser leur entreprise...

Informez-vous, les comptes rendus de l'instance CE FS sont en ligne, sous intranet :

→ [Accueil](#) / [Instances représentatives / CE](#) / [Comités d'Etablissement](#) / [CE SFR FONCTIONS SUPPORTS](#)

Isabelle GERANT



Coup de gueule : Infomobile... le gâchis

Après le transfert d'une partie de l'activité du service client chez des sous traitants (Infomobile et Arvato), 80 % des collaborateurs des sites de Toulouse et Poitiers ont déjà profité du plan de départ

D'ici le mois de mai plus de 95 % des anciens collaborateurs de SFR SC seront partis (un chèque à la main).

L'Avis de l'UNSA : alors que SFR met en ce début d'année 2008, l'accent sur la rétention des clients (taux de résiliation inquiétant), nos sous traitants sont très significativement affaiblis et n'ont pas su retenir un minimum de collaborateurs (et leurs compétences) que nous leur avions confiés (manque de dialogue, retard de paiement des salaires,...).

Une grande partie de notre relation client Grand Public est donc aux mains de nouveaux collaborateurs inexpérimentés et qui ne se bousculent pas « aux portillons » de ces employeurs d'un autre temps.

Sous prétexte de gains financiers notre direction n'a pas pris la mesure des conséquences de ses actes... d'un point de vue « business » cette fois-ci...

Frédéric LESCA

Vous souhaitez soutenir notre action, obtenir régulièrement de l'information, participer au débat social :

Alors rejoignez nous

...

Remplissez un bulletin d'adhésion ou faites vite le 01 71 07 60 64 ou dscunsa@fr.sfr.com

Repères : SFR en Chiffres

(Réalisé par Frédéric LESCA à partir des données du CCE et du rapport Sextant)

SFR et le marché :

	Marché Français des télécoms	SFR
Nb client 2006 (millions)	53,1	18
CA 2006 (milliards d'€)	38	8,6
Emplois 2006	> 100 000	6 100

Prévision 2012 : 42 milliards d'€

Répartition : 53% mobile 30% fixe 30% data @

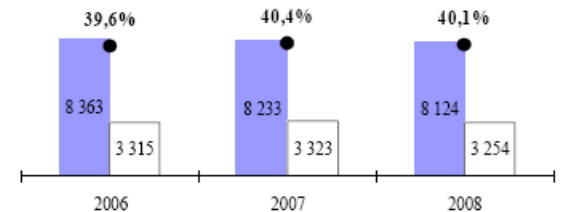
Prévision 2007 : 34% part de marché parc 765 espaces SFR

Résultats 2007

Estim. 2007	pdm V. Brutes	pdm V. Nettes
SFR	34%	25%
Oranges	36%	26%
Bouygues	18%	14%
NVNO	12%	35%

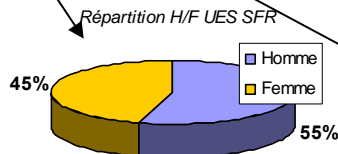
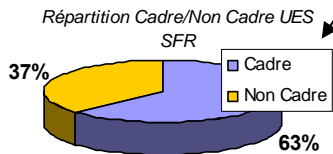
Base client active = 16,3 million de clients
CA total = 8,536 milliard d'€
EBITDA = 3,322 milliard d'€

Evolution du chiffre d'affaires et de l'Ebitda de SFR (M€)

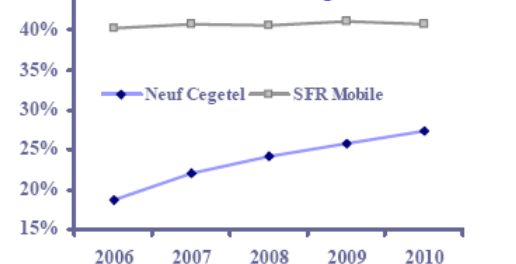


SFR et l'emploi :

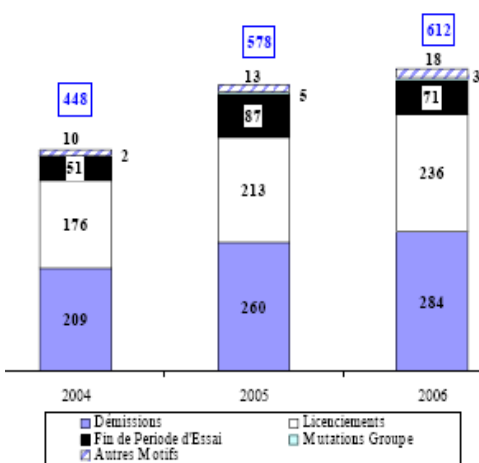
au 31/08/07	CDI	CDD	Total	Age moy.	Ancienneté moy.	Taux abs
SFR	3960	198	4158	38	7,7	1,7%
SFR SC	1471	59	1530	34,1	6,5	6,7%
SRR	396	11	407	33,9	5,5	3%
UES SFR	5827	268	6095	36,7	7,3	



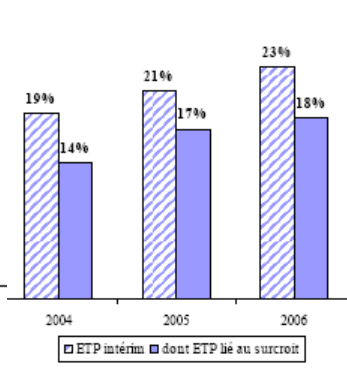
Evolution prévisionnelle des taux de marge d'EBITDA de Neuf Cegetel et de SFR



Evolution du nombre de départs CDI (hors mutation au sein de l'UES)

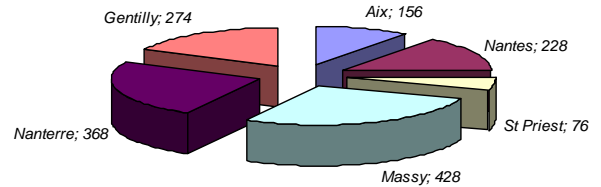


Poids de l'intérim dans l'effectif cumulé CDI et intérim de La Réunion

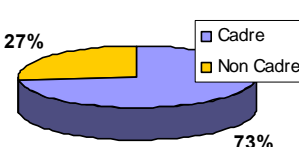


- 1875 vs 31/07/07

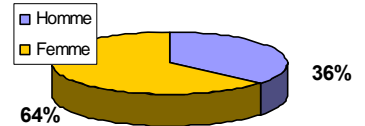
Répartition de l'effectif SFR SC



répartition Cadre/Non Cadre SFR SC



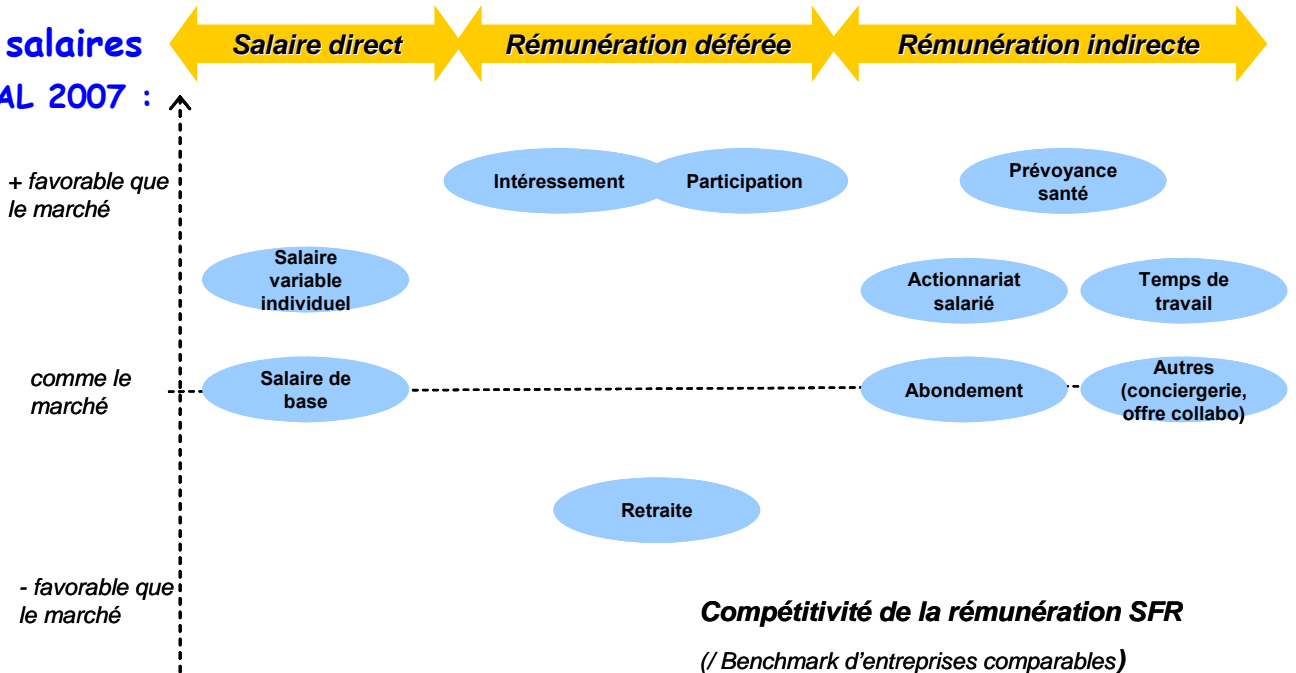
répartition H/F SFR SC



Repères : SFR en Chiffres

SFR et les salaires

- focus COSAL 2007 :



Compétitivité de la rémunération SFR

(/ Benchmark d'entreprises comparables)

Chiffres clés Cosal 2007

	Enveloppe 2007	Taux utilisation	Sélectivité
AI	2,5%	2,45%	91%
Revalo.	0,5%	0,54%	-
PPE	6%	5,94%	96%
Parts variables	-	115%	97%

AI : Augmentation individuelle

Sélectivité : % des collaborateurs éligibles ayant bénéficié d'une mesure salariale

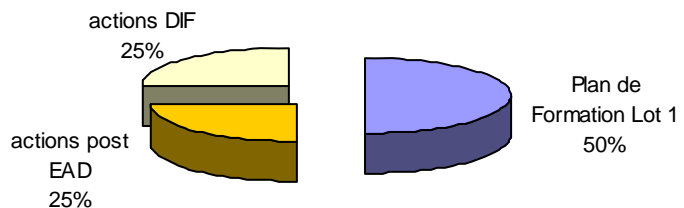
Taux utilisation : enveloppe dépensée / enveloppe théorique à objectifs atteints.

Répartition d'AI (2007) par tranche :

tranche	SFR	SRR	SFR SC
AI < 0%	11%	7%	6%
0% < AI < 0,5%	4%	19%	9%
1,5% ≤ AI < 2,5%	29%	23%	34%
2,5% ≤ AI < 3%	34%	32%	36%
3% ≤ AI < 4%	6%	4%	5%
4% ≤ AI < 5%	8%	5%	6%
AI ≥ 5%	8%	10%	4%

54% des collaborateurs éligibles ont eut une augmentation d'au moins 2,5%

Un budget formation en 3 parties chez SFR



SFR et la formation :

Budget Formation prévisionnel 2008

	nb heures globales		coût pédagogique (K€)		nombre de départs en formation		durée moyenne d'une action de formation (H)	
	2008 (prévisionnel)	2007 (réalisé)	2008 (prévisionnel)	2007 (réalisé)	2008 (prévisionnel)	2007 (réalisé)	2008 (prévisionnel)	2007 (réalisé)

SFR (lot1)	69 071	74 760	1 884	2 044	4 705	4 941	14	13
SFR SC (total)	68 833	123 584	395	664	3 683	10 336		
SRR	nc	nc	nc	nc	690	nc	nc	nc

Scandale

Rive Défense ! Ça chauffe ! Evitons une tragédie en 5 actes...

(L'article détaillé est disponible sur le site intranet de l'UNSA)

ACTE I Les faits que nous avons découverts au printemps :

Saviez-vous qu'à 60 mètres de nos locaux se trouve une centrale fonctionnant au gaz permettant de chauffer les logements de 210 000 personnes autour de la Défense. Cette centrale qui va être mise en service au printemps doit, à terme, remplacer la production de la centrale d'Alençon située à Courbevoie (et qui de sinistre mémoire avait explosé en 1994 faisant deux morts)

Par ailleurs, saviez-vous qu'une conduite de transport de gaz qui distribue une partie du département traverse le parking du site ? (explosion à Bondy d'une conduite de gaz en 2007)

La direction a toujours connu ce risque, pourtant elle n'en a jamais parlé durant les présentations du nouveau site aux instances représentatives et aucun membre du CHSCT n'a été informé de l'existence de cette conduite de gaz avant le début des travaux !!!

Saviez-vous que Rive Défense est situé dans la zone de surpression comprise entre 20 et 50 mbars. ? Déjà, en septembre 2006, un rapport du cabinet d'expertise, nommé par le CHSCT indiquait qu'en cas d'explosion, les vitres côté centrale ne résisteraient qu'à 10 mbars et exploseraient au-delà.

Pourquoi la direction minimise-t-elle les risques et n'accepte-t-elle pas de mettre en œuvre les moyens de protection pour les salariés préconisés par le cabinet d'expertise ? Maintenant, vous savez pourquoi nous bataillons pour connaître la vérité.

ACTE II Les questions que nous posons à l'automne :

Les membres du CHSCT du site de Rive Défense ont demandé des réponses claires à la direction.

Mr BALLADUR, l'ex directeur de la DISAG, a bien reconnu les risques mais a considéré que les travaux éventuels de mise en sécurité des salariés devaient être supportés par le propriétaire et non par SFR !!!

L'UNSA est interloquée de l'attitude désinvolte qu'a adoptée par la direction sur ces sujets et surtout de ses mensonges par omission et de sa volonté de non information (voire désinformation).

Aujourd'hui, la direction a décidé de louer la totalité des m² disponibles sur le site de Rive Défense et affiche donc la volonté de rester « à long terme » sur le site.

Le nombre de collaborateurs ne cesse d'augmenter jour après jour et par direction entière. Il est vrai que le loyer moyen au m² est bien moins cher qu'à Séquoia (environ 270 €/ m² contre 530 €/m²)

Il paraît donc inimaginable que tous les moyens ne soient pas mis en œuvre rapidement pour pérenniser le site en terme de sécurité et assurer la sécurité des collaborateurs.

ACTE III L'évolution des positions de la Direction en hiver :

Par principe de précaution, les membres du CHSCT ont voté des avis négatifs sur tous les déménagements vers Rive Défense tant que des engagements clairs n'auront pas été pris par la Direction.

La Direction consent enfin à adresser au préfet, sur demande des membres du CHSCT, un courrier pour clarifier la non prise en compte des avis négatifs des différents services de l'Etat sur cette installation. A ce jour, nous n'avons pas d'accusé de réception de la part du préfet. Ce courrier est-il bien arrivé ? Recevra-t-on une réponse ? Cela fait plus de trois mois maintenant !

La Direction a également informé qu'elle lançait auprès d'un cabinet d'expertise une étude d'impact du site Rive Défense par rapport au risque dû à la proximité de la centrale. Néanmoins, cette étude tarde à démarrer.

Au printemps..., la centrale fonctionnera si elle reçoit l'autorisation d'exploitation, il est urgent de mesurer les RISQUES liés à son environnement, et si nécessaire de mettre en place un plan de prévention des risques. La Direction se hâte lentement.

« SFR Rive Défense », le bâtiment tout en verre

« Enerthrem », le bâtiment blanc et rouge avec grande cheminée



Parce que la culture d'entreprise SFR est CHORUS : " je dis ce que je fais ; je fais ce que je dis".

Nous attendons de la Direction qu'elle soit exemplaire dans l'application des cinq valeurs dans ce projet

Passion : désir d'en savoir toujours plus sur son environnement

Agilité : capacité à influencer sur un environnement de plus en plus complexe

Créativité : propension à agir en rupture pour développer des solutions

Ténacité : capacité à prendre des décisions, à se montrer constant dans la conduite de l'action en dépit des aléas

Engagement : volonté de placer l'intérêt général au dessus de ses intérêts personnels, de se montrer RESPONSABLE et loyal notamment dans les moments difficiles pour construire des relations basées sur la confiance avec ses interlocuteurs.

ACTE IV et V : à suivre au printemps prochain...

Davy METTLER, Domenico BARTUCCIO, Eric DUJARDIN & Karen ARMIER

Actu syndicale

Syndicalisme ... Pour quoi faire ?

L'image des syndicats en France est désastreuse. L'adhésion à des syndicats est tout aussi sombre notamment dans le secteur privé. Pourquoi ? Décret de légiférant sur le nombre de syndicats dit représentatifs, grèves à répétitions gênant plus les usagers que les patrons, trop de proximité avec les partis politiques ? Certes non parfaits, les syndicats sont omniprésents dans les entreprises comme la nôtre pour maintenir un dialogue social nécessaire (instances représentatives, négociation d'accords). L'UNSA sème depuis quelques années le trouble dans ce paysage où elle doit s'imposer par la force (de la démocratie), pour faire valoir ses idées pragmatiques, apolitiques et constructives. 2008 marquera, de par la loi sur la « représentativité » des syndicats, un tournant important pour l'évolution des mentalités.

SFR direction Commerciale : Le dialogue social là ou on ne l'attend pas !!!

La direction des RH a du mal depuis un an à renouer le dialogue et la confiance avec les représentants du personnel (crise du transfert, difficultés à installer la GPEC, négociations sur l'intéressement et NAO peu dynamiques). Contre toute attente, certains opérationnels semblent au contraire avoir pris la mesure d'un dialogue constructif.

En fin d'année 2007, la DRH SFR (Delphine Renard) et la direction de la BU entreprise (Bertrand Mabilie) se lancent dans une aventure nécessaire mais néanmoins risquée : modifier la structure de rémunération variable des populations commerciales (92 collaborateurs concernés).

La démarche de la direction de la BU se veut sous le signe de "l'ouverture et du dialogue", d'abord avec les salariés en organisant un workshow avec des représentants de toutes les populations commerciales, puis avec les OS en annonçant dès le début des discussions, un désir de consensus sur le sujet.

Passage du discours aux actes dès le premier CE, où Bertrand Mabilie vient défendre personnellement le projet. Il sera à l'écoute des représentants du personnel et renoncera à un certain nombre de dispositions qui nous semblaient injustes.

Globalement le projet reste cohérent dans l'harmonisation des traitements entre les différentes populations commerciales, même s'il reste encore quelques inconnues dans son application, dès le 1er janvier 2008. Un premier bilan est promis au CE de mai.

Forte de ce succès, la direction commerciale GP décide de lancer dès janvier un projet similaire. La recherche de consensus est là moins flagrante, même si les enjeux sont moins importants qu'à la BU entreprise. Mais là aussi la raison et le consensus l'ont emporté.

Je me suis personnellement impliqué au nom de l'UNSA dans ces négociations en essayant de garder à l'esprit l'intérêt collectif et le pragmatisme. Mon seul regret est le manque de cohésion globale sur ce sujet entre la BU entreprise et le GP. Dans un contexte de mobilité et de gestion prévisionnelle des emplois où les passerelles sont importantes entre ces 2 entités, des échanges plus structurés devraient être de mise. Peut être une prochaine étape...

Frédéric LESCA

Le syndicalisme en Europe : la Finlande

L'UNSA s'est intéressée pour vous au visage du syndicalisme en Finlande et vous propose de partager cette expérience.

On considère souvent les pays d'Europe du Nord comme un exemple de réussite sur des aspects aussi variés que la préservation de l'environnement, la croissance économique ou le lien social.

Le mode de fonctionnement des organisations syndicales en Finlande n'échappe pas à cette règle d'excellence ... ainsi la Finlande est l'un des pays qui comptent le moins de conflits sociaux, alors que 80% des salariés (tous secteurs confondus) sont syndiqués !

France : La représentativité syndicale enfin engagée

Bien souvent, ce n'est pas la peur d'un adversaire supplémentaire qui motive les recours en justice de la part des centrales syndicales, mais c'est bien les pertes financières que cela pourrait engendrer.

Aujourd'hui, si des salariés veulent créer un syndicat en dehors des 5 syndicats représentatifs de droit depuis 1966, il faut qu'ils satisfassent à plusieurs critères de représentativité (les effectifs, l'indépendance, les cotisations, l'expérience et l'ancienneté; l'attitude patriotique pendant l'occupation (ce critère ne revêt plus aujourd'hui qu'un caractère historique).

Ces critères ne sont pas cumulatifs mais la réalisation d'un seul d'entre eux n'est pas suffisante pour établir la représentativité du syndicat.

Les 5 organisations syndicales ne se gênent pas pour attaquer devant les tribunaux, aux cotés des employeurs, une autre section syndicale dès qu'elle voit le jour. Des syndicats comme l'UNSA, SUD, le SIA sont en permanence devant les tribunaux pour prouver leur légitimité.

Lors de la campagne présidentielle, Nicolas Sarkozy avait promis de remettre à plat ces critères de représentativité et le financement des syndicats. Car bien souvent, ce n'est pas la peur d'un adversaire supplémentaire qui motive ses recours en justice de la part des 5 centrales, mais c'est bien les pertes financières que cela pourrait engendrer. Le 24 janvier 2008, s'est donc ouvert une négociation très attendue par certains et tant redoutée pour d'autres.

Vous avez dit UNSA

Parmi les derniers nés du paysage syndical français, l'UNSA, créée en 1993, revendique aujourd'hui plus de 360 000 adhérents au plan national aussi bien dans la fonction publique que dans le privé. Dès sa création, l'UNSA s'est fixé comme objectifs de 'promouvoir un progrès social durable, de lutter contre toutes les formes d'exclusion, de participer à la construction d'une Europe sociale, de défendre l'emploi et le service public à travers le dialogue et la négociation sans refus systématique ni complaisance'.

C'est dans les pays où les taux de syndicalisation sont les plus élevés qu'il y a moins de licenciements collectifs et qu'il est moins nécessaire de recourir à la grève pour être entendu.

Il faut dire aussi que l'« Union » sert aussi de mutuelle et gère l'assurance chômage, avec l'avantage du complément à presque 100% du salaire antérieur !

On comprend mieux l'intérêt des salariés finlandais à se syndiquer... Dans le pays du père Noël, on ne parle pas « Syndicat » mais « Union », comme dans les pays de culture anglo-saxonne. Les « Unions » sont organisées par branche d'activité.

L'Union la plus puissante en Finlande est celle des métiers de l'exploitation du bois, ce pays étant le premier exportateur mondial de pâte à papier.

Olivier GOULIAN

Service client

SFR SC : Il est passé PAR ici !

En 2005, SFR Service Client déploie sur l'ensemble des sites un nouveau système informatique de gestion clientèle dénommé NSI via un premier palier connu sous le nom de 1a SaFIR. Plus performant, il doit d'après la direction aider à améliorer la qualité de service, la productivité via l'automatisation de certaines tâches, ou encore faire évoluer ou enrichir les processus métiers de la relation clientèle. A cette occasion les CHSCT avaient été consultés et une expertise réalisée. Un second palier de cet outil intitulé PAR est déployé à son tour courant février. Cette étape concerne principalement la gestion des encaissements et des relances. Que l'on soit indifféremment utilisateur à Gentilly, Nantes, Aix, Massy ou Lyon, à la Relation Distribution, Relation Clientèle ou au Service Encaissements, ce déploiement aura un impact au quotidien sur le travail de chacun à des degrés divers ou des conséquences sur l'emploi de plusieurs salariés directement.

Relation Clientèle Massy : Les Chargés de clientèle ont bénéficié d'une formation de quatre heures. PAR facilite certains traitements. Il n'est plus utile de faire des éditions d'avis manuellement sur papier pour l'activité RCC. Cependant, des traitements complexes comme des échéanciers de paiements ou des règlements d'avance sur facturation devront à présent être réalisés directement lors du traitement de l'appel. La direction minimise l'impact du déploiement du PAR tant sur les conditions de travail, la productivité que sur les moyens de contrôles des accès informatiques. Une inquiétude existe pourtant sur ces sujets et sur d'autres de la part des salariés qui voient en l'outil un moyen supplémentaire pour accroître les possibilités de sanctions.

Relation Distribution Aix : Avant même que PAR soit utilisé, les CRDs sont inquiets. Plusieurs impacts sont déjà envisagés. Les temps de communication en hot line vont augmenter sur des appels liés au risque client. Les temps de traitements des contrats seront rallongés eux aussi. L'inquiétude est d'autant plus grande que la direction souhaite réorganiser la RD dans les prochains mois. Il est prévu que seuls les contrats à risque fort seront traités en interne. La direction n'a pas prévu de période de gel des objectifs pour aider les collaborateurs à se familiariser avec l'outil en toute sérénité. Les salariés attendent de la part de la direction un geste sur ce point. Pour beaucoup, l'atteinte des objectifs va devenir un challenge irréalisable et déjà une question est sur de nombreuses lèvres : Est-ce une manoeuvre de la part de la direction pour prétendre dans quelques mois que les sites externes sont meilleurs sur des traitements identiques en interne ?....affaire à suivre !!

Relation Distribution Gentilly : Les collaborateurs ne se sentent pas rassurés et pas à l'aise avec l'outil. Il reste une grande partie des CRDs qui n'ont pas été encore formés. Pour les salariés, l'outil est assez lent. De plus, le manque d'aisance pour lire correctement les informations et le manque de maîtrise de l'ensemble des manipulations n'arrangent pas les choses. Comme à Aix, les mêmes remarques sont faites sur les contrats et la hot line. Avec la mise en place en début d'année de nouveaux objectifs de production, l'arrivée de cet outil inquiète donc les collaborateurs. Les salariés se posent de nombreuses questions à ce sujet : Le management sera-t-il plus indulgent pour les audits ? Y aura-t-il un gel des objectifs de production pendant une période suite à ce déploiement ?

Depuis la mise en route du PAR, les utilisateurs essaient tant bien que mal de s'approprier l'outil comme ils le peuvent suite aux nombreux dysfonctionnements. Les inquiétudes exprimées par les collaborateurs avant le déploiement résident concernant le bon fonctionnement au quotidien de cet outil. Les élus UNSA des instances CE, DP, CHSCT de tous les sites feront dans les prochaines semaines un bilan de la situation sur le déploiement du PAR et de ses impacts sur les conditions de travail des collaborateurs.

Dés à présent l'UNSA regrette que les CHSCT des sites impactés n'aient pas été consultés. La direction s'était pourtant engagée à le faire comme le notifie le rapport d'expert d'Alpha Conseil réalisé en 2005 sur le palier 1a SaFIR. L'engagement n'est pas toujours une valeur sûre pour SFR...

Samia Ould Maamar, Elsa Bourdon, Séverine Rodet, Catherine Cruchon, Laurence Sergent, Yasmina Bouaza, Maria Rosa Bekki

Relation Entreprise Lyon : De nombreux salariés pensent que le PAR permettra une lecture du compte client plus claire donc plus simple et rapide pour traiter les demandes. Des doutes demeurent sur le respect des délais et la validation des demandes formulées par le service dédié aux Entreprises. Jusqu'ici fait en interne, celles-ci le seront par les encaissements. Il s'agit d'actes consécutifs à des contrats cadres donc sensibles.

Relation Entreprise Nantes : Comme à Massy, tous les collaborateurs ont bénéficié d'une formation. La mise en place de tuteurs a permis de bien appréhender les évolutions de l'outil NSI. Pour les salariés, PAR va faciliter ici aussi certains traitements et apporter de nouvelles compétences aux Chargés de Gestion. Les inquiétudes des collaborateurs résident dans le bon fonctionnement au quotidien de l'outil, sa fiabilité et le retour qu'il fera sur les comptes clients.

DGCC Gentilly : C'est dans ce département que l'impact est le plus important. Trois modules de formation différents ont été mis en place : deux jours pour la RTA, trois jours pour les Règlements et trois jours pour les Réclamations. A compter du 10 février, les équipes devront travailler sur le nouvel outil PHENIX ou Clarify. Des chefs d'orchestre ont été désignés dans chaque équipe. Qu'ils soient manager ou collaborateur, ils ont pour mission de guider le reste de leur équipe à l'appropriation de SAP. Ils ont mission aussi de faire des remontées d'usage, soucis techniques. Un blog et un « bac à sable » ont même été créés. Les objectifs individuels de production sont gelés pendant plusieurs mois et remplacés par un objectif commun : maîtriser le nouvel outil avant fin juin.

C'est en juillet que le pôle échéancier disparaîtra avec l'équipe qui le compose. Un reclassement est en cours pour les dix personnes concernées. A ce jour, quatre collaborateurs sont déjà positionnés sur de nouveaux postes, six salariés dont deux en détachement restent à repositionner. Ces personnes sont suivies par la RH et leur manager. Dans le cadre de la GPEC, la direction a proposé à l'équipe d'aller une demi-journée en immersion pour connaître une activité ou un poste en particulier. Deux collaborateurs ont déjà fait cette expérience et en sont revenus satisfaits. Deux autres ont exprimé le souhait de faire cette immersion sur une activité du département. Du fait de ces nombreux impacts à la DGCC seul le CHSCT de Gentilly a été consulté sur le déploiement du PAR. Une expertise a été demandée par les élus.

Service client



**1342€...1372€...1
418 €... et vous,
vous en êtes où ???**

A la Relation Distribution entre votre date d'arrivée et votre 24ième mois d'ancienneté, il existe 2 paliers liés à la rémunération :

- Entre 9 et 15 mois d'ancienneté le niveau de salaire associé à la reconnaissance de l'apprentissage se situe à 1372 euros.
- Entre 18 et 24 mois d'ancienneté le niveau de salaire associé à la reconnaissance de la maîtrise de l'emploi et à l'obtention d'un 3 à l'EAD se situe à 1418 euros.

Cette reconnaissance de l'apprentissage ou de la maîtrise de l'emploi peut se faire à l'occasion de l'EAD mais pas uniquement.

Par conséquent l'UNSA vous conseille de vérifier votre bulletin de salaire ainsi que votre ancienneté. Si vous êtes concernés par l'un des deux paliers, rapprochez-vous de votre manager pour qu'il fasse la demande auprès de sa hiérarchie pour une mise à jour de votre rémunération. N'attendez pas forcément l'EAD pour faire cette demande.

Attention, le niveau de rémunération est lié directement avec votre niveau de compétence. Beaucoup parmi vous ont pu constater que cette procédure était souvent contournée. En effet la direction avait pour habitude d'utiliser l'AI pour que le salaire du collaborateur atteigne les 1418€.

Ce qui va changer en 2008 :

Lors de la réunion du CE RDGP (Relation Distribution Grand Public) de janvier la RH a précisé qu'à partir de 2008 il n'y aurait plus d'amalgame entre l'AI et l'augmentation liée à l'ancienneté et à la maîtrise de l'emploi. En effet, les collaborateurs au « palier 1 » (entre 9 et 15 mois d'ancienneté) ont été augmentés depuis janvier 2008.

Concernant les collaborateurs au « palier 2 » (entre 18 et 24 mois d'ancienneté) une consigne a été donnée aux managers et la RRH pour que la distinction soit faite.

Après des années de brouillard, une éclaircie est prévue, gardons tout de même les phares allumés !!

Catherine CRUCHON & Laurence SERGENT

RD : Toujours plus de place à la sous-traitance.

Lors de la réunion CE RDGP de janvier, les membres de l'instance ont été informés en vue d'une consultation sur un projet de réorganisation de la Relation Distribution. Qualifié de grand projet pour la RD par la direction, les élus CE UNSA constatent qu'il l'est beaucoup plus pour les sous-traitants.

Jusqu'ici la valeur ajoutée des sites internes de Aix et Gentilly était de gérer des activités spécifiques et sensibles telles que la Vente Directe (gestion des commandes et des lignes souscrites via le site espacesfr.com), la hotline distributeur M ultimédia, privilégier les appels des espaces SFR ou encore la gestion des contrats des clients avec un risque élevé.

Le projet de réorganisation prévu en juin, prévoit tout d'abord de ne gérer en interne uniquement que 5% des contrats reçus par SFR. Le reste sera délégué à la sous-traitance. Ensuite, la direction fait un retour en arrière sur la partie gestion des appels. Les sites internes traiteront à nouveau ceux des grandes enseignes et des grossistes au détriment des Espaces SFR. En complément, les sites d'Aix et de Gentilly vont se recentrer chacun sur un domaine : un pôle "commercial" pour les parisiens et un pôle "technique" pour les aixois. Autres exemples, les appels des commerciaux seront gérés uniquement à Gentilly, pendant que les collaborateurs de l'Arcobole traiteront seuls les appels ADSL, le Multimédia ou la portabilité du numéro. Enfin, la Vente Directe sera prise en charge en grande partie par Téléperformance Belfort. D'une façon générale, la part de la sous-traitance dans l'activité de la Relation Distribution prendra une place plus importante. Le système qui sera mis en place permettra indifféremment aux sites internes ou externes de récupérer tous les appels en débordement sur la hotline générique. La direction explique sa motivation par une volonté de donner plus de souplesse à l'organisation entre les sites internes et externes pour retrouver une qualité de service perdue en 2007. Qui peut croire, à part la direction, que plus de sous-traitance va permettre d'obtenir une meilleure qualité de service ? Les élus UNSA restent perplexes sur cette vision et stratégie.

Après l'offre "Plus de Souplesse", SFR invente "la RD Souplesse", attention une nouvelle Valeur SFR est en train de naître...

Yvelise ANDRE

UNSA

UNSA

UNSA

Vous souhaitez soutenir notre action, obtenir régulièrement de l'information, participer au débat social :

Alors rejoignez nous ...

Remplissez un bulletin d'adhésion ou faites vite le 01 71 07 60 64 ou dscunsa@fr.sfr.com

Grise mine pour RD Gentilly

Sur le site parisien de la RD, les collaborateurs font la grimace depuis quelques temps. Le service ne cesse de se vider par les départs, mobilités et détachements en tous genres dans d'autres périmètres de SFR. En parallèle aucun recrutement ne vient compenser la surcharge de travail que subissent les salariés ces derniers mois. Avec la nouvelle année, de nouveaux objectifs et outils sont mis en place. Des projets en cours d'élaboration comme une réorganisation ou Quality Monitoring viendront prochainement bouleverser le quotidien des salariés. Les vœux de la direction fin janvier ont été l'occasion d'annoncer la couleur : plus de production, plus de pressions... Les collaborateurs ont un ras le bol général. Ils supportent une pression de plus en plus importante avec peu de reconnaissance et des exigences de plus en plus élevées. Pour aider les CRDs à en faire toujours plus, de nouvelles unités centrales et des souris à infrarouges ont été installées pour supporter toujours plus d'applications, ainsi que des sièges confortables et ergonomiques mis à leur disposition. Un investissement financier qui ne résout pas le problème du stress et le malaise profond des salariés.



Service client

Quality Monitoring : Big Brother sur votre écran.

L'UNSA lors de son précédent numéro a levé le voile sur l'affaire qui oppose SFR SC à plusieurs CHSCT sur une

demande d'expertise concernant le projet de charte téléphonique V2, un référentiel de bonnes pratiques intégrant un outil d'enregistrement des appels. L'Entreprise conteste celle-ci devant les tribunaux, prétextant l'irrecevabilité du fait que l'outil n'existait pas.

L'UNSA vous informe des suites données sur ces affaires :

Depuis le départ des 1900 salariés, SFR SC a abandonné les procédures en appel pour les sites transférés et a accepté les condamnations prononcées en première instance des TGI. Pour les sites de production restant dans le périmètre de SFR, que c'est-il passé ? La Cour d'Appel de Créteil vient de se prononcer en confirmant la décision du TGI et donne raison au CHSCT de Gentilly. SFR SC est à nouveau condamnée aux dépens. Du coup, l'affaire de Nantes qui devait être plaidée prochainement devant la Cour d'Appel de Rennes, tout comme l'affaire d'Aix-en-Provence ont pris fin subitement. La direction a mis fin à la procédure en appel et a accepté les condamnations en première instance des TGI.

En parallèle, les élus du CCE lors de la réunion du 15 janvier 2008 ont été informés en vue d'une consultation sur un projet de Quality Monitoring pour SFR SC. Le bel inconnu pour beaucoup est présenté par la direction comme un véritable outil de management. Il n'est rien d'autre qu'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques des salariés en relation avec la clientèle et la distribution. Ses nombreuses fonctionnalités permettent d'enregistrer simultanément la voix et l'ensemble des écrans consultés par le collaborateur tout au long de l'appel.

Enregistrement des appels ? Enregistrement des appels ? Mais oui ! bien sûr ! C'est l'outil auquel la charte téléphonique V2 fait référence !

D'après le calendrier de la direction, cet outil devrait être déployé et utilisé d'ici la fin du premier semestre sur tous les sites de production. L'entreprise envisage de prélever automatiquement 15% des appels pris par les chargés de clientèle de façon aléatoire tout en garantissant que l'échantillon stocké sera représentatif de l'activité des salariés. Le manager pourra ensuite faire un débriefing dans un délai de 30 jours pour évaluer son collaborateur sur la base des appels enregistrés. Bien entendu, le salarié aura tout le loisir de s'enregistrer volontairement autant de fois qu'il le souhaite lors d'éventuels appels litigieux avec les clients dans le but de se protéger par exemple. C'est bien connu la voix des collaborateurs n'a de valeur que le jour de l'enquête nationale et annuelle. Enfin la direction explique aussi que cet outil permettra d'améliorer la qualité de service rendue aux clients. En complément d'une utilisation terrain de ce système déjà importante par le management direct, indirect, service qualité, etc. l'exploitation des données recueillies permettra d'analyser l'utilisation qui est faite des outils mis à la disposition des salariés en vue de les améliorer...

Paradoxe, alors que SFR SC a protégé sa base de donnée client par la mise en place d'un mouchard connu sous le nom de Spider et capable de savoir qui consulte quoi sur Orian, l'outil Quality Monitoring dont les données seront exploitées par de nombreux utilisateurs, va accroître de fait les risques d'éventuelles fuites des informations personnelles des clients consultées par un salarié en bout de chaîne. Reste à savoir encore qui sera responsable et identifiable dans ce cas sans la mise en place d'un Big Brother du Big Brother... mais jusqu'où faudra-t-il aller si la direction souhaite améliorer la qualité de service tout en respectant un haut niveau de sécurité de l'information ?

Pour répondre aux représentants du personnel sur ce type de questions ou sur les conséquences d'un tel outil sur les conditions de travail, les libertés individuelles, etc. la direction dans sa généreuse bonté propose elle-même aux élus de mettre en place une expertise lors de la consultation des CHSCT sur ce projet courant février. Bien entendu celle-ci pourrait ne pas se limiter seulement à l'outil mais intégrer par la même occasion la charte téléphonique V2.

C'est le souhait des élus CHSCT d'associer les deux depuis près d'un an et l'un des points de discordance avec la direction devant les juges. Nos dirigeants reconnaissent enfin que les deux sont intimement liés, tout comme le calendrier de la sortie du carton d'emballage du Quality Monitoring, pourtant en stock depuis presque un an, avec la décision de la cour d'Appel de Créteil qui vient d'être rendue. La direction semble presque aujourd'hui d'accord avec les élus de mettre en place l'outil. Les procédures de recours des CHSCT ont donc été provoquées par la Région en réunion extraordinaire commune le 20 février pour désigner un expert sur l'outil et la Charte Téléphonique V2.

Une chose est sûre, une expertise commune aux deux, répond aux attentes des élus, mais surtout permet à la direction de ne pas perdre la face, en sortant tant bien que mal la tête haute du dossier de la charte téléphonique V2 et des longues procédures devant les tribunaux... A suivre.

Fabrice PRADAS

Le collaborateur Citron

« Le citron est un agrume. C'est le fruit du citronnier, un arbre de la famille des Rutacées. »

STOP, nous ne sommes pas là pour converser sur le citron.

Qui n'a pas eu dans son entourage professionnel, un(e) collègue très bien noté à son EAD pendant 4 ans et qui en une année se retrouve avec une note à 2 voire 1 ?

Qui n'a pas eu autour de lui, un(e) collègue à qui lors de son EAD on aurait demandé d'aller voir ailleurs si SFR y est ?

Qui n'a pas vu près de son poste un(e) collègue faire plus que son cœur de métier allant même jusqu'au bout de ses forces pour le bien de SFR ?

Vous connaissiez tous le salarié KLEENEX, à usage unique. Dorénavant vous avez le collaborateur CITRON. Le sentiment est qu'à l'heure actuelle on demande aux collaborateurs d'en faire plus pour moins, mais c'est déjà ce qui se passe. On prend les salariés on leur met de plus en plus de contraintes avec de moins en moins de bénéfices à la clé, on secoue et on obtient un magnifique cocktail.

Ils nous pressent comme des citrons, ils nous vident de notre vitalité, de notre envie et après avoir fait cela ils nous demandent des prendre des décisions (Fongecif, DIF, Démission).

N'avez-vous pas remarqué comme tout va très vite en ce moment ? (départ des directeurs de site, GPEC, restructuration au sein des services, chamboulement hiérarchique.....).

Mais où va-t-on ? Nous allons droit dans le mur et en plus nous klaxonons.

Il ne faut pas s'endormir et se laisser faire (quel beau jeu de mot, n'es ce pas ?.....).

Je vous demande à tous d'être vigilants sur les événements qui vont arriver et d'être solidaires les uns des autres.

Guillaume CHAILLOUX

Actu Réseau & SRR

Quelques Brèves de la supervision SFR

Le centre de Supervision du rez-de-chaussée fait peau neuve et les travaux vont durer jusqu'en septembre 2008.

En attendant, les équipes du centre de supervision ont déménagé provisoirement au 1er étage de la tour Séquoia. Ce déménagement s'est déroulé dans de bonnes conditions. Nous avons pu interroger quelques collaborateurs au sujet de leur nouveau lieu de travail et ils apprécient particulièrement la luminosité des bureaux qui permet aux superviseurs de travailler dans de meilleures conditions.

En attendant que la nouvelle supervision - future vitrine SFR - soit opérationnelle pour le mois de septembre 2008, nous vous rappelons qu'il y a toujours des postes de superviseurs 3 x 8 à pourvoir. Avis donc aux amateurs de sensations fortes, vous serez les bienvenus à la sup.

Projet d'organisation du centre de supervision

Suite à l'information de Mr Mbark Mabrouk du 25 janvier 2008 destinée aux collaborateurs du centre de supervision sur la nouvelle organisation, nous pouvons d'ores et déjà constater que les modifications vont être plus ciblées sur le pôle support réseau. Espérons que cette nouvelle organisation permettra à certains d'entre nous de s'orienter sur de nouveaux métiers. Nous constatons que la direction a communiqué et reste ouverte au dialogue. Nous pensons qu'une commission de suivi doit être mise en place pour cette nouvelle structure afin de suivre son évolution et remonter les problèmes éventuels. Nous resterons aussi vigilants sur les formations qui doivent être mises en place et restons à l'écoute de chaque collaborateur pour toutes informations complémentaires.

Philippe ZAPLOTNY



Vanessa JEREB (au centre) - DSC SFR Groupe 06 26 34 09 92
Frédéric LESCA (à droite) - DSCA SFR Groupe 06 11 29 29 87
Fabrice PRADAS (à gauche) - DSI SFR SC 06 09 06 66 66

Vous souhaitez soutenir notre action, obtenir régulièrement de l'information, participer au débat social :

Alors rejoignez nous ...

Remplissez un bulletin d'adhésion ou faites vite le 01 71 07 60 64 ou dscunsa@fr.sfr.com

Retour sur la réunion du CCHSCT du 31/01/2008

Le CCHSCT s'est réuni le 31/01/2008 dernier à La Défense, Tour Séquoia. Les secrétaires des CHSCT régionaux nous ont fait un bref état des lieux des difficultés qu'ils rencontraient. De nombreux problèmes de climatisation, de malfaçons sur des bâtiments récents, et surtout de stress lié à des surcharges de travail ou au sentiment d'incertitude d'avenir professionnel ont été mentionnés. Le stress fait désormais partie des risques professionnels reconnus. Afin de mieux en déterminer les causes, la direction a mis en place un « observatoire du stress » sur deux sites « pilotes » dont les premières conclusions seront connues en avril 2009. Au cours de la réunion, l'UNSa a demandé à la direction de ne pas attendre cette échéance pour appliquer les principes de bon sens, en pourvoyant par exemple les postes à pourvoir dans des délais raisonnables. Déclaration UNSa ?

Les brèves de la SRR...

Brèves 1 : Wanted directeur commercial

Suite à la nouvelle réorganisation, divers mouvements ont eu lieu au sein de la SRR. Pour exemple la mutualisation du service Gestion Administrative (G.A) et du 900 (Service Clients) ainsi que l'arrivée de Nathalie PASQUIER au poste de Responsable du Service Achat (Création de poste). La Direction commerciale reste toujours sans Directeur. Pourquoi une attente aussi longue ?

Brèves 2 : L'intérim à la SRR

Depuis 2002 le nombre d'intérimaires n'a cessé d'augmenter à la SRR. Cela s'explique par un parc grandissant et l'évolution du marché jusqu'en 2006. Aujourd'hui l'intérim représente à peu près un quart de l'effectif total. Les services les plus gourmands sont la Gestion Clientèle, le Service commercial et le Service Logistique. L'intérim est normalement mis en place lors de besoins ponctuels, or ces postes existent et le besoin est réel. Pourquoi former ces personnes et les laisser à la concurrence ? Merci l'école SRR.

Brèves 3 : Visite annuelle

Comme chaque année à la même période nous avons reçu la visite de Franck ESSER, Pierre BARDON et de Stéphane ROUSSEL. Cette fois, aucune rencontre avec les collaborateurs mais juste une réunion de Stéphane ROUSSEL avec les IRP. Il nous rappelle que la direction n'a pas pour objectif de réduire le nombre de collaborateurs et concernant l'externalisation du service client, il nous a affirmé avoir reçu des plaintes des collaborateurs de MASSY qui auraient souhaité être externalisés pour toucher « le chèque ». Il nous fait savoir que la participation sera plus significative que les années précédentes. Enfin Stéphane ROUSSEL nous annonce que concernant l'offre collaborateur, il a été retenu la solution de 30% de remise sur la facture quelque soit le forfait.

Marcel GRONDIN & Nelson SELLY



Témoignage

Un exemple de Formation personnelle, parmi d'autres

Depuis les vœux de janvier 2007, j'ai eu l'occasion de discuter avec un certain nombre de personnes du thème de la formation individuelle et de leur parcours personnel, aussi l'idée m'est-elle venue de retracer en quelques mots le choix que j'ai fait en reprenant des études en plus de mon travail chez SFR.

Beaucoup de personnes chez SFR ont entre 35 et 40 ans et arrive tout naturellement le moment d'un premier bilan sur les x années d'expérience professionnelle ; ceci ne pourra pas se faire si l'on n'y consacre que quelques minutes par jour dans le métro (c'est-à-dire le temps qu'il nous reste après une journée de travail et avant une seconde journée de travail à la maison, surtout pour les femmes), aussi je recommanderai vraiment de saisir l'occasion de faire un bilan de compétence par le DIF.

A la question qui m'est fréquemment posée alors : « *mais si je fais un DIF, la direction va immédiatement savoir que je cherche autre chose et risque de me proposer un siège éjectable ?* ». Ma réponse (et elle n'engage que moi) est « *non, car il est normal de se poser régulièrement des questions sur son parcours professionnel, et qu'un point de situation ou une évolution au sein de SFR mérite d'être réfléchi et préparé. Rassurez vous, il ne s'agit pas de se réinventer une carrière mais bien d'avancer d'étape en étape selon un schéma que l'on vous donne. C'est l'occasion de prendre le temps de se connaître mieux et de réfléchir à quelque chose que l'on pourrait faire. Sachant qu'il a fallu 15 à 24 années d'études avant de démarrer le 1^{er} job, on comprendra qu'on ne va pas trouver une nouvelle direction en 1 heure.* » C'est un peu l'auberge espagnole : si je m'investis vraiment dans mon bilan, j'en retirerai beaucoup, si je ne m'investis pas, il n'en ressortira pas grand chose. Il s'agit donc d'aller poser à votre chargé de bilan toutes les questions qui vous sont nécessaires et également d'aller questionner votre entourage sur les thèmes proposés.

Pour ma part je suis allé un peu plus loin, car j'ai souhaité reprendre des études en plus de mon travail chez SFR. Après consultation de l'espace métiers chez SFR, repas informels avec des collègues travaillant dans le secteur visé ou bien membres du service formation, j'ai identifié un master 2, (ex DESS ou 5^{ème} année) d'Ingénierie Immobilière, j'ai trouvé sur internet les universités le proposant, je suis allé à la pause-déjeuner (janvier février) interroger les élèves sur leurs attentes, et aussi bien sûr les questions posées lors de l'entretien de sélection dudit master. J'ai discuté avec les professeurs puis rencontré le professeur titulaire à l'occasion de la réunion de présentation (mars-avril) plus dossiers téléchargés sur internet et retournés dans les temps (mai ou juin) auprès des différentes universités (ne surtout pas se contenter de cibler une seule formation, c'est autant une sécurité qu'une question de crédibilité pendant l'entretien). A noter que la lettre de recommandation d'une personne de l'entreprise est nettement un « plus ». Entretien de sélection début juillet, : [mes motivations/ attentes, ce que je sais de ce Master, de ses anciens, de la profession (que par définition je ne connais pas encore), de mon futur possible cursus, de mon CV etc]. Réponse fin juillet ou septembre. Après accord de ma hiérarchie et RH pour me libérer à date fixe, j'ai pu donner ma réponse début septembre.

Pour le temps nécessaire à libérer pour réaliser la formation : cela peut se faire soit par un passage à ¼ de temps mais ce n'est pas l'optimum (quant aux RTT/congés perdus), ou bien demande de FONGECIF¹ (prise en charge par l'état de 80 à 100% du salaire du salarié et du coût de la formation pendant le temps de formation qui peut être par ex : 2j/semaine pendant 9 mois, mais aussi 12 mois à plein temps maximum (incluant formation + Stage dans une Entreprise du secteur) ; mais il faut pour cela que le collaborateur monte un dossier de candidature dûment motivé, obtenir un accord du F et de SFR 3 mois avant le début de la formation ¹.

Pour les 'Formations Continues' un DESS peut être suivi sur un an ou sur 2 ans suivant l'arrangement avec le responsable du master. L'obtention du diplôme nécessite soit un examen soit la réalisation d'un mémoire, participation à un voyage d'étude de quelques jours, à quelques visites terrain, dans certain cas à un stage de quelques mois, mais tout ceci est à examiner au cas par cas avec l'université ².

A la question « *Mais que faire si je n'ai pas le niveau requis pour postuler pour une 3^{ème} ou 5^{ème} année universitaire* », je répondrai il faut travailler avec le temps et réaliser des VAE. La Validation des Acquis par l'Expérience (VAE) permet à quelqu'un qui, par exemple, n'a pas le niveau d'assistante mais effectue bien dans les faits un travail d'assistante depuis plusieurs années, de se voir décerner par l'université un diplôme du niveau moyennant le fait pour l'intéressé de s'inscrire dans une démarche VAE et de passer devant un jury pour donner des explications et preuves de ses niveaux de réalisations professionnelles et au cas par cas de compléter le ou les modules que le jury estime que l'intéressé n'a pas abordé par le biais de son cursus professionnel. Cela se fait sur une année universitaire ou plus. Une fois le diplôme universitaire décerné dans la profession exercée par l'intéressé (par ex : BTS assistante commerciale), l'intéressé pourra ainsi s'inscrire dans une 3^{ème} année universitaire totalement différente si c'est son choix personnel : 3^{ème} année de communication.

Mais vous l'avez deviné **tout ceci prend du temps**. Et il faut non seulement prendre sur son temps personnel (qui n'a pourtant pas l'air extensible) mais aussi commencer la démarche le plus tôt possible dans une vie.

Toutes ces informations sont bien sûr très succinctes mais vous avez un module DIF (Droit Individuel de Formation en 20 h financé par SFR coté financier et par l'employé coté temps) sur la VAE. Demandez le catalogue des Formations SFR à votre manager. De plus je me tiens à la disposition de ceux qui voudraient en savoir plus sur ce sujet.

Olivier DE SAINT MAUR

¹ Le FONGECIF [M^o République, tel 01 44 10 58 58, Réunions d'information : le lundi 14h et 17h, du mardi au vendredi 10h, 14h et 16h fongecif@fongecif-idf.fr; www.fongecif-idf.fr; le F ne finance pas que les formations des non-diplômés, mais a des priorités bien précises qui pourront vous être données par téléphone),

² Coût pour ceux que j'ai approchés : pour le record c'est le master à l'ESSEC : 13000€, 6 000 € à Dauphine, moins ailleurs. Mais je ne suis pas sûr que tous soient payants (en dehors de l'inscription universitaire 280 €)

