



Les Chiffres clé du Groupe SFR

Historique Intéressement :

	2008	2007	2006
SFR	7,71%	8,50 %	7,00 %
SFR SC	6,88%	7,31 %	6,57 %
SRR	9,31%	9,42 %	7,82 %

Action Vivendi au 10/03/09

Prix de l'action : 18,55 €
Progression depuis 12 mois : -20,25%

S.M.I.C. depuis le 01/01/2009

Smic horaire brut : 8,71 €
Plafond Sécu : 2 859 € mensuel

Rédacteur en chef : Frédéric LESCA

Equipe de rédaction : Vanessa JEREB, Fabrice PRADAS, Eric DUJARDIN, Olivier BARBE.

Comité de relecture : Geneviève TRUONG NGOC, Jacques MULLER

(Tirage : 10 000 exemplaires)

Réserve de participation groupe SFR :

	2007	2008	2009*	2010*
Montant de l'enveloppe (en millions d'€)	40	37,5	24,3	42,8
Nb collaborateurs	8300	6245	9471	9471
Part moy / collaborateur	4 861 €	5 996 €	2 570 €	4 500 €

* estimations

SOMMAIRE

Groupe SFR :

- ▶ NAO 2009 p. 2
- ▶ Mutuelle groupe p. 3
- ▶ Dossier : Fusion SFR-9C p. 4-6
- ▶ Plan Formation 2009 p. 7
- ▶ Elections CE, DP nouvel SFR p. 8
- ▶ UES : ce qui a changé p. 9
- ▶ Déménagements p. 10
- ▶ SFR en chiffres p. 11

SFR :

- ▶ Jet Multimédia : fusion ? p. 12
- ▶ SFR Business Triste p. 13
- ▶ Réforme 1% Logement p. 14
- ▶ SFR : DP Siège p. 15

Neuf Cegetel :

- ▶ Intéressement/Participation p.16-17

SFR Service client

- ▶ Actu Nantes et Lyon p. 18
- ▶ Actu Aix p. 19-20
- ▶ Actu Massy p. 21
- ▶ Actu Neuf Center (Marseille) p. 22

SRR :

- ▶ Brèves de La Réunion p. 23

Divers :

- ▶ Bulletin d'adhésion UNSa p. 24

EDITO :

Les NAO 2009 donnent le ton : 2,2% d'Augmentation Individuelle pour des collaborateurs ayant participé aux 2,5 milliards d'euro d'EBITDA 2008 ... Et seulement 1,4 milliards d'euros pour les actionnaires (!) Les fins de mois seront donc difficiles, mais pas pour tous !!!

Le Président de la République a annoncé vouloir dicter de bonnes pratiques de redistribution des bénéfices aux entreprises sur la base des 3 tiers (1/3 aux actionnaires, 1/3 aux investissements et 1/3 aux salariés...). Nous en sommes loin chez SFR avec moins de 100 millions qui seront redistribués aux collaborateurs en 2008 au titre de la participation et de l'intéressement 2008.

Des élections vont avoir lieu pour renouveler l'ensemble des mandats électifs du nouveau groupe SFR et les nouvelles règles sur la représentativité pourraient « sonner » la disparition de certaines organisations syndicales chez SFR.

Les négociations sur l'harmonisation des statuts n'ont pas encore démarré. La fusion économique est en cours... pas la fusion sociale !

Côté business, personne ne peut encore mesurer les effets d'une crise financière mondiale sur la consommation télécoms des ménages et des entreprises... Enfin c'est ce que l'on veut nous faire croire !

Consommerez-vous moins de téléphone, ou d'internet cette année ? Ce n'est en tout cas pas ce qui se passe dans les pays pauvres où la crise est permanente !

Chers membres du COMEX, arrêtez de nous faire prendre des vessies pour des lanternes et redescendez sur terre en vous préoccupant un peu plus de vos collaborateurs, qui constituent à eux seuls un vecteur de croissance souvent oublié. Donnez à vos salariés des signes positifs pour remotiver les équipes.

Frédéric LESCA & Vanessa JEREB

Ce journal est le n° 6 d'une longue série... Vous pourrez bientôt télécharger les anciens numéros sur le site web de l'UNSa SFR à l'adresse suivante :

www.unsasfr.com

Disponible aussi sur l'Intranet SFR. Il est destiné à vous informer le plus factuellement possible.

Si vous appréciez notre travail : pensez à voter UNSa lors des prochaines élections dans notre groupe.





Actu Groupe :

**NAO* 2009 sur les salaires :
2,2 % d'augmentation
Individuelle : c'est la crise ?!**

Pour la première fois dans l'histoire de SFR, nous aurons des augmentations individuelles de salaires inférieures à 2,5 %. La Direction « consent » 2,2 % d'augmentation individuelle à ses salariés. Salariés qui doivent relever les challenges des prochaines années pour mettre sur les rails le « nouvel SFR ».

La NAO est une des négociations les plus attendues par les salariés d'une entreprise parce qu'elle concrétise factuellement (via l'augmentation des salaires entre autres) l'importance que donne l'entreprise à sa première force : les femmes et les hommes qui y travaillent !

L'argument de la Direction pendant cette négociation : l'inflation n'a pas été aussi forte, la crise touche aussi notre secteur d'activité...

Et pourtant, selon une interview de notre PDG sur My SFR : la crise que connaît la France aujourd'hui n'impacte pas le secteur des télécommunications et les collaborateurs doivent être motivés.

Bien sûr 2,2 % d'augmentation Individuelle c'est mieux que dans certaines entreprises....même si ce n'est pas une augmentation générale, car certains salariés n'auront rien....

Mais rappelons tout de même notre contexte d'entreprise avec quelques chiffres :

SFR est une entreprise qui se porte bien, 26 millions de clients, 12 milliards de chiffre d'affaires, des actionnaires solides (Vodafone et Vivendi), un investissement de 1,4 Milliards d'euros pour 2009. 1, 433 milliards d'euros de dividendes versés aux actionnaires pour l'exercice de 2008, l'enveloppe d'augmentation individuelle 2009 des salaires correspond approximativement pour les 9.500 salariés du Groupe à 10 millions d'euros.....

Le contexte social de 2008 a été difficile pour les salariés du Groupe du « nouvel SFR » notamment avec les réorganisations, le Plan de Départ Volontaire, le rapprochement avec Neuf Cegetel. Le 1^{er} semestre 2009 est marqué par un PDV en cours, des déménagements de personnel sur des sites leur rallongeant leur temps de trajet parfois du simple au double, la généralisation des open space.

Des équipes mixtes de salariés ex-SFR et ex-Neuf Cegetel travaillent ensemble pour construire le nouvel SFR alors qu'aucun signe ne leur est donné allant dans le sens d'une harmonisation des statuts. Tous ces éléments influent sur la motivation des collaborateurs.

Chers membres du Comex, votre premier investissement ce sont les salariés de l'entreprise que vous dirigez....Ne l'oubliez pas !

Vanessa JEREB

Nom FEHRE Philippe
Site : Meudon
Direction : DISAG
Métier : Chef de projet (ex 9C)
Mandat déjà exercé : DSC, DS, élue CE, CCE, élu DP, secrétaire CHSCT.
Pourquoi l'UNSa ?
 Pour les qualités humaines et les compétences de ses représentants.

libres ensemble

* Négociation
Annuelle
Obligatoire



NAO 2009		UNSa	SFR/SFR SC Clients/SRR	Neuf Cegetel	Neuf Center	Neuf Assistance	Rappel 2008
Augmentation Individuelle	2,2% dont 1,2% garanti en dehors des cas justifiés		Au 1 ^{er} mars 2009, rétroactivement au 1 ^{er} janvier 2009	Au 1 ^{er} mai 2009	Au 1 ^{er} mars 2009	Au 1 ^{er} mars 2009, rétroactivement au 1 ^{er} janvier 2009	2,8% SFR et SRR, 2,6% SFR SC dont 1,5% garanti en dehors des cas justifiés
PPE	5 % et 1% de budget spécifique supplémentaire		Au 1 ^{er} mars 2009	Inexistant	Inexistant	Inexistant	5 % et 1% de budget spécifique supplémentaire
Bonus et autres variables	-		-	Hors champs NAO - discrétionnaire	Hors champs NAO - discrétionnaire	Hors champs NAO - discrétionnaire	-
CESU* (Chèque Emploi Universel)	240 € / an dont 60 euros à la charge du collaborateur		Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	240 € / an dont 60 euros à la charge du collaborateur
Prise en charge d'une partie des frais de transport	70% du prix du titre de transport pour tous les collaborateurs d'Ile de France et de Province		Au 1 ^{er} avril 2009	au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	180 € / an Collaborateurs en Province * (IDF 50% sur coupon carte orange)
Co-voiturage avec au moins 1 autre collaborateur de l'entreprise	15 € par mois par collaborateur dans la limite de 50% des indemnités kilométriques pour le propriétaire du véhicule.		Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	-
Tickets restaurants	8,65 €/ participation employeur 5,19 € (2008 : 8,30 € participation employeur 4,98 €)		Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	Au 1 ^{er} avril 2009	-



Mutuelle Groupe

Acte I : La mutuelle augmente...

Beaucoup d'entre vous ne l'auront pas relevé sur le bulletin de salaire, mais pourtant au 1^{er} janvier, il y a eu une augmentation de nos charges. D'abord celle de vos cotisations complémentaires santé décidée par l'article 12 de la loi du 17 décembre 2008 sur le financement de la sécurité sociale.

Principale recette du Fond CMU, la contribution « Mutuelle », calculée sur les primes ou cotisations des complémentaires santé, passe de 2.5 % à 5.9 % en 2009 soit 3.4 % d'augmentation dont 40 % à la charge du collaborateur. Mais au fond, savez-vous à quoi sert cette CMU ?

La Couverture Maladie Universelle de base permet l'accès à l'assurance maladie, pour toutes les personnes résidant en France de manière stable et régulière depuis plus de trois mois, et qui n'ont pas droit à l'assurance maladie à un autre titre (activité professionnelle, etc.).

La Couverture Maladie Universelle complémentaire permet d'avoir le droit à une protection complémentaire santé gratuite. C'est donc la possibilité d'accéder aux médecins, à l'hôpital, etc., sans dépense à charge et sans avance de frais pour le bénéficiaire.

Acte II : La Comedia dell' arte !!

Les élus et les membres de la Commission Santé ont eu la bonne surprise en fin d'année d'apprendre, presque par hasard, que Generali souhaitait, dans un souci de bonne gestion de ses deniers, augmenter les frais afférents à nos cotisations Mutuelle de 10 %.

Au mépris de toutes les règles en vigueur dans ce domaine, et sans en référer à notre courtier, GMC Gestion, Generali a tenté de faire passer en force une hausse tarifaire exorbitante sous la menace d'une résiliation unilatérale de contrat.

La direction et les syndicats ont décidé alors d'étudier la possible reprise du contrat, dans les mêmes termes et avec le même intermédiaire de gestion, par un autre partenaire et ce, dès le 1^{er} janvier. Trois assureurs ont été retenus : APRI (assureur mutualiste), AXA (en charge de Neuf) et GAN-GROUPAMA et auditionnés par les membres de la Commission Santé, la direction et le courtier, à la suite de quoi, les élus ont préconisé la mutuelle APRI.

Trois critères importants pour nous :

- leur proposition de mise en place d'un fonds social et la possibilité de travailler au sein d'une commission sociale pouvant intégrer des assistantes sociales.
- APRI étant une mutuelle, les élus pensent qu'elle aurait moins tendance à chercher la rentabilité à tout prix.
- La possibilité de les mettre en concurrence avec AXA au moment de la jonction des deux mutuelles dans l'espoir d'obtenir de meilleurs avantages pour les collaborateurs.

La direction a choisi AXA et mi janvier, nous attendons encore les motifs de ce choix et nous étonnons de la non-consideration de notre avis.

S'il est vrai que le rôle des élus n'est que consultatif dans un tel dossier, pourquoi nous jouer la comédie du dialogue ?

Si Generali a su lever le rideau, le dénouement joué par la direction ne nous donne pas plus satisfaction.

Votre complémentaire Santé (source Intranet):

Les garanties de base obligatoires

REGIME GENERAL

- Cotisation salarié des Garanties de base obligatoires : 0,97% du salaire brut
- Cotisation employeur des Garanties de base obligatoires : 66,12 € / mois

REGIME ALSACE-MOSELLE

- Cotisation salarié des Garanties de base obligatoires : 0,55% du salaire brut
- Cotisation employeur des Garanties de base obligatoires : 37,69 € / mois

Exemple de cotisation pour les garanties de base obligatoires par tranche de salaire mensuel brut

Salaire mensuel brut	Cotisation salarié régime général	Cotisation salarié régime Alsace-Moselle
	Garanties de base obligatoires	Garanties de base obligatoires
1 000 €	9,70 €	5,50 €
1 500 €	14,55 €	8,25 €
2 000 €	19,40 €	11,00 €
2 500 €	24,25 €	13,75 €
3 000 €	29,10 €	16,50 €
4 000 €	38,80 €	22,00 €
5 000 €	48,50 €	27,50 €

Les garanties supplémentaires facultatives

REGIME GENERAL

- Cotisation salarié des Garanties supplémentaires facultatives : 31,50 € / mois

REGIME ALSACE-MOSELLE

- Cotisation salarié des Garanties supplémentaires facultatives : 17,96 € / mois

Comment dépensez-vous le montant de vos cotisations ?

Le ratio Sinistres / primes

- pour la période du 01/04/07 au 31/03/08 est de 1.01 ;
- pour la période du 01/01/08 au 30/09/08 est de 0.97.

Cela sous entend que le régime est à l'équilibre, guère plus, et que nous devons rester vigilants sur nos dépenses.

Les gros budgets sont

- pour la période du 01/04/07 au 31/03/08 ;
 - Optique : 25,6%
 - Actes dentaires : 17,7%
- pour la période du 01/01/08 au 30/09/08 ;
 - Optique : 24,4%
 - Actes dentaires : 18,9%

Pascale FICHAUT



Page 8

COMPTE DE RESULTATS PREVISIONNEL FRAIS MEDICAUX
établi pour les soins survenus du 1/1/2008 au 30/09/2008

	Cotisations Relatives à la Période				Prestations Relatives à la Période			Coll. Nettes moins Total Prest.	Total Prest. / Cot. Nettes	Effectifs affiliés	Effectifs ayant droit
	Cotisations totales	C.M.U.	Conseils et Services	Cotisations nettes	Prestations payées	Prestations à payer 18,07 %	Total prestations				
Base	5 442 042	136 061	680 265	4 625 736	3 897 088	743 175	4 640 263	-14 628	1,00	6 227	16 373
Option	939 387	23 484	117 423	799 490	540 174	103 011	643 185	166 296	0,81	3 497	10 545
Total Groupe en Europe	6 381 429	159 545	797 688	5 424 216	4 437 262	846 186	5 283 448	140 767	0,97	9 724	26 918



DOSSIER : Fusion SFR-Neuf Cegetel - où en est on ?

Dossier réalisé par Frédéric LESCA

Il est encore difficile de dire aujourd'hui si le nouvel SFR a « pris le meilleur » de 2 entreprises si différentes culturellement, le plan de départ volontaire n'étant pas encore terminé et la fusion juridique et sociale n'étant pas encore finalisée. Quoi qu'il en soit, la machine est lancée, de façon peut être encore désorganisée, mais avec une ambition économique claire. Espérons que les collaborateurs ne seront pas les « oubliés » de la croissance à venir.

**Nouvel SFR :
Quelle Organisation cible ?**

Bilan du PDV au 9 février 2009 :

Le plan de départ volontaire comptait 387 catégories professionnelles concernées. Au 9 février, 252 catégories étaient fermées et avaient atteint leur organisation cible. Ironiquement, il reste aujourd'hui plus de postes à créer (inclus pap) dans le groupe que de postes à supprimer (pdv). Le souci est que ces postes se créent exclusivement en IDF et à Lyon, les autres régions SFR étant « vidées » de leurs effectifs.

La commission de validation des dossiers de départ, va continuer à se réunir jusqu'à fin mars pour les dossiers d'IDF et jusqu'à fin juin pour la province. Cette commission a déjà analysé 330 dossiers de collaborateurs dont 282 dossiers validés et 48 dossiers refusés.

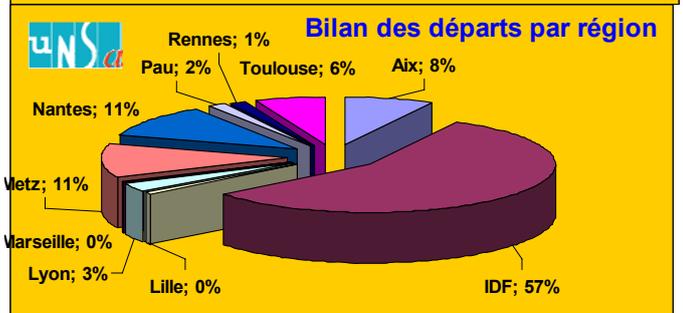
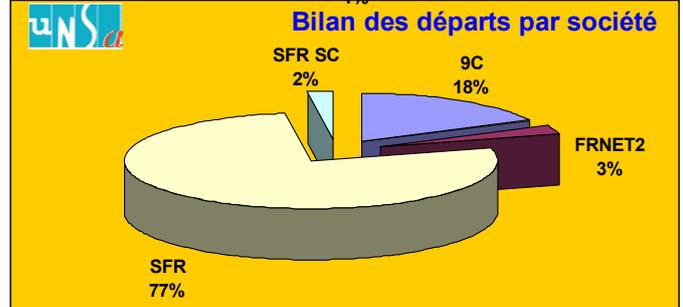
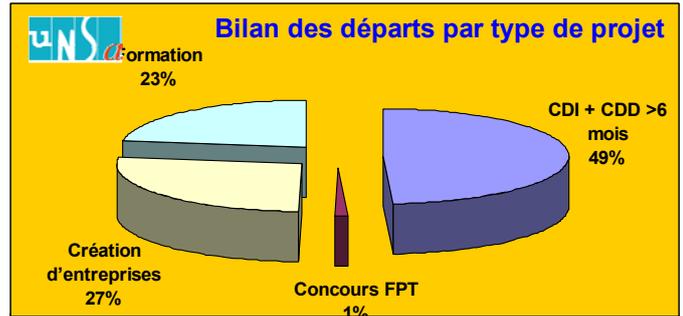
L'âge moyen des départs est de 39 ans.

Pourquoi les départs se font au compte goutte ?

Certains membres du COMEX s'étonnent du peu d'engouement au départ (notamment hors IDF). Il ne s'agit pas ici de boudier les conditions du plan, pour ceux qui avaient déjà anticipé leur départ et ayant d'autres objectifs que de rester dans le groupe SFR (les plus employables). Les raisons sont beaucoup plus « conjoncturelles » :

- certains bassins d'emploi sont sinistrés et peu d'offres adaptées sont accessibles aux collaborateurs de SFR, et ce même en ayant signé avec de nombreuses entreprises des accords de partenariat.
- Le « paquet » social SFR reste attractif (salaire + intéressement + participation + mutuelle) et bien plus avantageux que ce que l'on trouve dans les rares PME régionales qui recrutent.
- N'oublions pas que pour un grand nombre de salariés impactés, le salaire SFR est la seule source de revenu du foyer. SFR assure donc à ces familles une certaine pérennité.
- Les collaborateurs sont prêts à se remettre en question et évoluer au sein du groupe SFR. Malheureusement, SFR ne leur propose pas beaucoup d'alternatives alors qu'ils ont contribué à en faire une société encore très rentable.

Direction	Reste à supprimer	Reste à créer
DG BU Entreprises	15	60
DG CCSO, SCGP & Op	12	5
DG Finance & Administration	41	36
DG Grand Public et Marketing	0	10
DG Réseaux	141	140
DG SI	26	38
DG IS&F	0	9
DG Ressources Humaines	7	5
Direction communication	1	4
Direction REEE	1	0
Secrétaire ou équivalent	20	1
TOTAL	264	308



Sites SFR	Reste à supprimer	Reste à créer
Aix en Provence	62	3
Anglet	1	0
Bordeaux	1	6
IDF	64	225
Lille	5	2
Lyon	14	53
Marseille	0	1
Metz	30	1
Nancy	1	0
Nantes	32	5
Nice	1	1
Orléans	1	0
Pau	3	0
Poitiers	0	1
Reims	1	0
Rennes	7	5
Toulouse	41	5
TOTAL	264	308

DOSSIER : Fusion SFR-Neuf Cegetel - où en est-on ? (suite)

Que se passera-t-il après le plan ?

Situation la moins probable :

Tous les départs prévus dans les catégories professionnelles et sur les bassins d'emplois impactés seront réalisés. SFR pourra alors mettre en place son organisation cible.

Situation la plus probable :

Des catégories professionnelles et des bassins d'emploi resteront avec un surplus d'effectif / organisation cible.

L'entreprise peut :

- ✓ revoir son organisation cible en réaffectant en région des missions remontées Paris
- ✓ décider d'user les plus résistants en ne donnant pas de travail à ceux qui ne sont pas dans l'organisation cible
- ✓ lancer un nouveau plan social

Bons sentiments ou réalité ?

Dans son PDV SFR s'est engagé à ne « chasser » personne. Les départs devaient se faire sur la base du volontariat et non de façon contrainte. Il existe juste quelques incertitudes, incohérences, dans ces déclarations de « bonnes intentions »

- ✓ tout d'abord incertitude sur le nombre de départs à la fin du plan (juin 2009 pour la province)
- ✓ dans de nombreuses régions, les offres de reclassement internes et externes ne suffisent pas à faire partir des catégories d'emploi durement touchées ou supprimées.
- ✓ les salariés en congé maternité ou congé parental sont les oubliés de ce plan (rien n'est prévu pour leur retour)



Nouvel SFR :

Quel statut social ?

Le 31 mars 2009, la société 9Cegetel sera dissoute, après fusion avec SFR. Le processus de rapprochement aura alors duré près de 15 mois, pendant lequel le groupe SFR aura mis en place sa nouvelle organisation. La première conséquence pour les salariés de 9Cegetel, est que leur nouvel employeur sera SFR (maintien de l'ancienneté). Au delà de ce processus juridique abouti, tout un pan du processus social n'est pas encore terminé (PDV) voire pas encore commencé (harmonisation des statuts sociaux des collaborateurs des 2 entités).

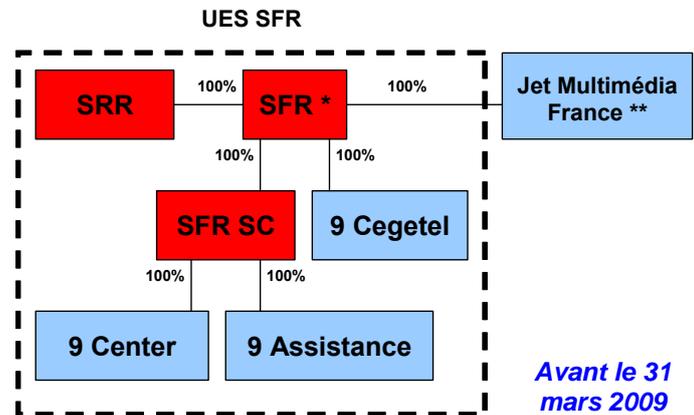
Quels accords ? Applicables à qui ?

La première étape de ce rapprochement social a consisté à faire disparaître l'UES 9Cegetel afin d'obtenir une seule entreprise au sens social. 9Center, 9 Assistance et bientôt Jet Multimédia France ont aussi rejoint cette UES qui comprend déjà un certain nombre d'accords qui s'appliquent à tous les collaborateurs :

- ✓ Les **accords d'intéressement et de participation** de l'UES SFR, sont déjà applicables, depuis le 1^{er} janvier 2009, aux collaborateurs ex-9C (accord du 19/12/08)
- ✓ **L'accord de GPEC** (Gestion des compétences et carrières) s'applique depuis le 27 juin 2008.
- ✓ 9Cegetel a adhéré au **Plan d'Epargne Groupe** (PEG) depuis juin 2008.

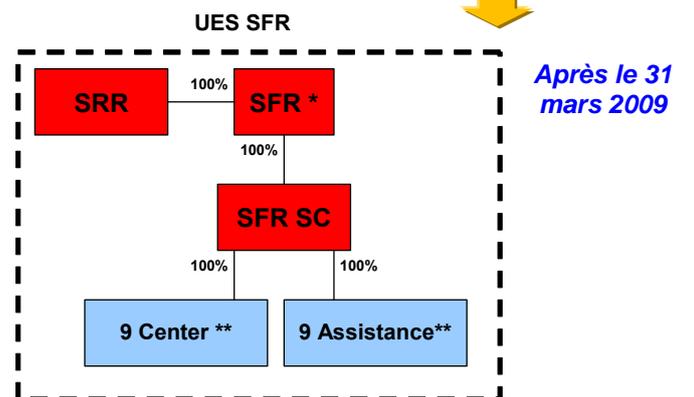
D'autres accords de l'UES SFR s'appliqueront, de fait, lors de la fusion (s'ils ne sont pas dénoncés) car inexistant chez 9 Cegetel :

- ✓ Le **Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif** (PERCO) de l'UES SFR du 25/02/08.
- ✓ **L'accord sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes** du 06/07/06.
- ✓ **L'accord conditions de vie professionnelles** du 01/10/03.
- ✓ **L'accord relatif au statut du collaborateur citoyen** du 09/03/06.



* dissolution-consolidation de FRNET2 au 31/12/08

** Jet Multimédia France cédé le 19/12/08 à SFR



* fusion absorption de 9Cegetel et Jet Multimédia France mars-avril 09

** pas de fusion envisagée, pour le moment, de 9 Center et 9 Assistance avec SFR SC

D'autres accords existants des 2 côtés seront mis en cause, du fait de la fusion. Ils continueront à produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur d'une convention ou d'un accord qui s'y substituerait pendant 15 mois maximum. :

- ✓ **L'accord sur le temps de travail** de 9 Cegetel.
- ✓ **L'accord sur le dialogue social** de 9 Cegetel. Celui de SFR pourrait être dénoncé suite aux dispositions de la nouvelle loi sur la représentativité.

DOSSIER : Fusion SFR-Neuf Cegetel - où en est on ? (suite et fin)



Nouvel SFR :

Quelle ambition ?

Résultats financiers : SFR fait la différence

Les résultats financiers de la nouvelle entité sont cette année encore colossaux. Un chiffre d'affaires consolidé (SFR +9C) de plus de 12 milliards d'€, et un résultat net de 1,3 milliards d'€ que devraient se partager les actionnaires Vivendi et Vodafone.

Le nouveau groupe tire principalement ses revenus du mobile (70% du CA) et du marché grand public (75% du CA). Le résultat dégagé provient presque exclusivement des activités de SFR.

Business : SFR se diversifie

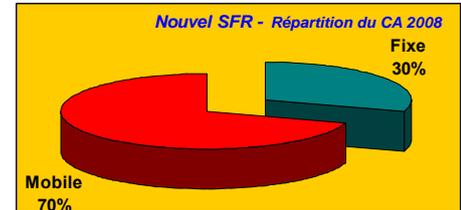
9Cegetel apporte à SFR une expertise Fixe et lui permet ainsi de diversifier son offre tout en élargissant sa base client (50% des lignes dégroupées en France). Les ventes croisées sont un des principaux enjeux pour réaliser la croissance de 2009.

SFR apporte au nouvel ensemble une solidité financière évidente, ainsi qu'une stabilité industrielle qui faisait défaut à 9 Cegetel. Les 800 points de vente exclusifs de SFR (Espaces SFR) sont maintenant au service de l'ensemble de l'offre commerciale.

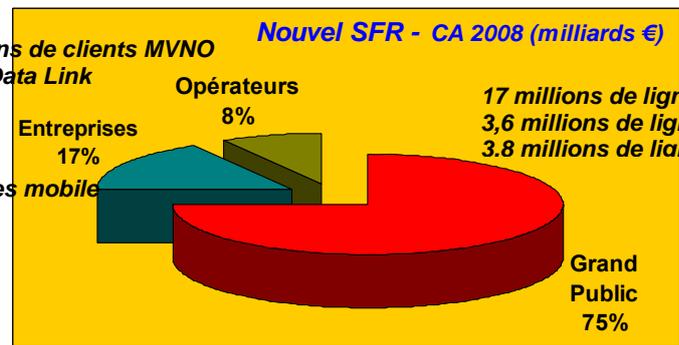
Risques : Economiques et sociaux

Economiques	✓ Pression croissante de l'environnement réglementaire qui érode les marges.
	✓ Risques sur les personnes liés aux ondes électromagnétiques.
	✓ Les ruptures technologiques trop rapides.
	✓ Une ambition internationale qui passera par un rapprochement avec Vodafone ou les activités télécoms de Vivendi (choix).
Sociaux	✓ Externalisations possibles (9Center, 9 Assistance, Massy, Système d'information, Réseau).
	✓ Réduction de l'effectif global.

New SFR CA 2008 (milliards €)	
Grand Public	9
Entreprises	2
Opérateurs	1
Total	12



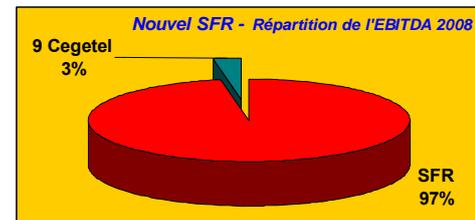
1,2 millions de clients MVNO
443 000 Data Link



17 millions de lignes mobile
3,6 millions de lignes A DSL
3,8 millions de lignes Fixe

2 millions de lignes mobile
173 000 Data Link

New SFR EBITDA 2008 (milliards €)	
SFR	2,54
9 Cegetel	0,07
Total	2,61



Ebitda (résultat opérationnel ajusté) : c'est le résultat avant intérêts, impôts et dépréciation d'actif. il s'agit tout simplement la capacité bénéficiaire d'une entreprise.

Résultat net (bénéfice net) : est égale à la différence entre les produits et les charges (+ impôts).

La Substitution : Comment ça marche ?

Tout collaborateur non impacté par le projet de réorganisation (= non éligible), peut bénéficier de l'ensemble des dispositions du plan de départ volontaire, à condition que son départ permette le reclassement effectif, en interne, d'un salarié en CDI, appartenant à une catégorie professionnelle, identifiée dans les tableaux d'impacts et pour laquelle le nombre de suppression de postes prévu par le PSE n'aurait pas encore été atteint.

Remplacé
(Candidat au départ par substitution, non éligible)

contacte →

@substitution-départ Externe



Cellule dédiée à la substitution (sous la responsabilité de la RH)

- Gestion des dossiers par la cellule en 4 étapes :
- Etape 1 : recueille les demandes
 - Etape 2 : analyse les possibilités de binômes
 - Etape 3 : formalise les dossiers pour la commission de validation
 - Etape 4 : valide les binômes avec l'aide des opérationnels (RH et Manager)

Remplaçant
(Candidat au reclassement interne, éligible)

contacte →

@substitution-reclassement Interne



Envoi des dossiers valides

Commission de validation du PSE

Valide les dossiers en fonction des dispositions du livre 3.



Social : Plan de Formation 2009

La direction a présenté tardivement aux élus de SFR ses objectifs de formation pour l'année 2009 sur lesquels les élus ont relevé l'accent mis sur le « tout IP », le pilotage (économique, activités, projets, fournisseurs, VERDI), l'anglais ainsi que sur les parcours de professionnalisation des managers.

Si le budget total formation de SFR reste identique à l'an dernier et qu'il est relativement conséquent, 4 % de la masse salariale, ce qui est supérieur aux obligations légales de l'entreprise. Pour rappel, la loi oblige les entreprises à utiliser 1,6% de leur masse salariale pour la formation, dont 0,3% pour le CIF, 0,5% pour la professionnalisation et le DIF et 0,8% pour l'entreprise. L'UNSA s'interroge sur la politique de formation de SFR eu égard aux réductions du budget moyen par collaborateur comprises entre 11 et 25 % suivant les CE au prétexte de l'intégration des équipes de 9Cegetel.

A l'heure où chacun doit se préparer à une évolution conséquente des métiers de SFR, où des équipes doivent s'intégrer et se fondre dans un nouvel SFR, ce choix de réduction du nombre d'heures globales de formation ne manque pas de nous étonner.

Est-ce de cette façon que le Nouvel SFR entend « répondre aux défis d'un secteur en évolution permanente » ?

Des métiers ont été sacrifiés lors du Plan de Départ Volontaire au motif qu'ils ne répondaient plus à l'organisation de l'entreprise, sans qu'un plan de formation cohérent ne soit venu proposer de solutions concrètes d'évolution aux salariés concernés.

La direction n'a pas su, ou voulu, se positionner en tant que force de propositions auprès des collaborateurs afin de les inviter, voire de les accompagner, vers des formations plus conséquentes et plus adaptées au devenir de leur métier.

Le budget formation de la GPEC a joué à l'Arlésienne et le moins que l'on puisse dire, c'est que son utilisation et son montant n'ont pas servi à anticiper ni l'évolution de l'entreprise, ni la professionnalisation de ses collaborateurs.

Nous regrettons que la formation diplômante mise en place à Paris XIII pour les collaborateurs DAF ne soit pas étendue dans sa forme, à d'autres populations et que ce type de projet ne devienne pas un modèle pour la formation des salariés de SFR.

Par contre, nous pensons que si le e-learning peut trouver sa place dans le plan, nous ne manquerons pas de nous interroger sur son efficacité dans une salle en open-space ? Sans doute faudra-t-il un avertisseur pour informer vos collègues que vous êtes en formation ? Pourquoi pas un chapeau avec un « Attention en Formation » qui clignoterait !

Pascale FICHAUT

Evolution du Budget Moyen par collaborateur

Fonctions Supports			Commerce et Marketing			Réseaux et Systèmes		
Budget 2009	Budget 2008	Delta en %	Budget 2009	Budget 2008	Delta en %	Budget 2009	Budget 2008	Delta en %
455 €	600 €	- 24.17	579 €	650 €	-10.93	870 €	1 080 €	- 19.45

Evolution du nombre d'heures globales prévisionnel en heures

Fonctions Supports Base Lot 1 (40 % total)			Commerce et Marketing			Réseaux et Systèmes		
Budget 2009	Budget 2008	Delta en %	Budget 2009	Budget 2008	Delta en %	Budget 2009	Budget 2008	Delta en %
6 587	8 733	- 25.01	12 732	16 542	- 23.04	23566	22958	+ 2.65

Evolution du nombre de demandes de formation

Fonctions Supports Base Lot 1 (40 % total)			Commerce et Marketing Base Lot 1 (50 % du budget)			Réseaux et Systèmes Base Lot 1 (40 % du budget)		
Demandes 2009	Demandes 2008	Delta en %	Budget 2009	Budget 2008	Delta en %	Demandes 2009	Demandes 2008	Delta en %
666	599	+ 11.18	1 066	959	+ 11.15	1927	1690	+ 14.02



Nom ROCHWERG Jacques
Site : Boulogne
Direction : Dir. Réseau Fixe
Métier : Chargé de Mission Administratif (ex 9C)
Mandat déjà exercé : DSC, DS, élu CE, CCE, DP, Secrétaire du CE Cegetel.
Pourquoi l'UNSA ?
 Pour sa rigueur, sa transparence, sa communication efficace.

libres ensemble



Nom : CLERGERIE Jean
Site : Toulouse
Direction : DO Sud
Métier : Chargé d'ingénierie Radio
Mandat déjà exercé : DS.
Pourquoi l'UNSA ?
 Pour sa jeunesse et le travail de ses membres.

libres ensemble





NEWS :

Elections des représentants du personnel - UES SFR 2009

Bientôt les élections CE et DP dans le Groupe SFR – 10 000 salariés vont être appelés à voter pour leurs représentants.

La négociation n'étant pas finalisée à la date d'impression de cet article, nous ne sommes pas en mesure de vous communiquer la date des élections qui devraient se dérouler avant la fin du premier semestre. Un numéro spécial « la lettre de l'UNSA du nouvel SFR » vous donnera tous les détails très prochainement).

2 ans viennent de s'écouler depuis les dernières élections mars 2007 pour SFR et mai 2007 pour Neuf Cegetel. Les organisations syndicales du Groupe sont entrées dans le processus de négociation du protocole pré-électoral depuis mi février.

Combien de CE pour le nouvel SFR, 3 ou 12 ?

Les négociations ont commencé tambour battant avec une Direction qui exige de passer de 12 CE à 3 CE et qui à défaut d'accord saisira la Direction Départementale du Travail (DDTE) qui tranchera !

Pré-requis de la Direction : 3 CE

- 1 CE opérateur, regroupant les salariés de SFR et Neuf Cegetel (8000 salariés)
- 1 CE Service Client, regroupant les salariés de la relation clientèle dont Neuf assistance et neuf center (1500 salariés)
- 1 CE SRR, regroupant les salariés de la Réunion (500 salariés)

Périmètres CE actuels : 12 CE

- 1 CE SFR, Commerce et Marketing
- 1 CE SFR Fonctions Supports
- 1 CE SFR Réseau et SI
- 1 CE SFR Service client ex DERD entreprise
- 1 CE SFR Service client ex DERD GP
- 1 CE SFR Service client DGC, DEM, DSCE & FC
- 1 CE SFR service Client Massy
- 1 CE SRR
- 1 CE neuf Cegetel
- 1 CE neuf Assistance
- 1 CE neuf center

A date, il n'y a pas de réel consensus entre la Direction et les organisations syndicales sur la question des périmètres CE. En effet, passer de 12 CE à 3 CE pour représenter 10 000 salariés soulève de nombreuses questions sur le fonctionnement des instances.

Un exemple, le CE opérateur, proposé par la Direction, regroupe l'ensemble des métiers de SFR et de Neuf Cegetel (4 CE aujourd'hui), son périmètre est très large. Comment faire fonctionner cette «Super instance » qui abordera dans son ordre du jour des sujets aussi variés que le réseau, le marketing, les fonctions supports. Quel sera le nombre d'élus pour ce « super CE » ?, la Loi ne prévoyant que 13 titulaires élus.... Pour représenter plus de 8 000 salariés, aujourd'hui sur les 4 CE concernés nous avons plus de 40 titulaires.

La Direction propose la possibilité de créer des commissions ad hoc avec des moyens afin de préparer autant que nécessaire les dossiers pour le CE. Ce serait donc, des instances « conventionnelles » qui n'auraient une légitimité que par voie d'accord entre SFR et les partenaires sociaux.

1 seul CE Service client se substituera aux 6 CE regroupant ce champ actuellement. Là aussi, les freins soulevés à l'existence d'un CE unique résident dans le fonctionnement de cette « méga instance ».

Pour l'UNSA, nous n'avons pas de position dogmatique sur le sujet, nous avons connu lors des dernières élections un système de CE unique pour SFR et SFR service Client, ainsi que des CE multiples ventilés par métier. La seule question qui nous importe dans cette négociation est comment défendre au mieux les intérêts des salariés du groupe SFR dans un contexte d'entreprise qui se réorganise de façon récurrente. Nous continuons donc, à date, à négocier avec la direction. Cependant, nous ne sommes pas ouverts à n'importe quel découpage : notamment celui qui consiste à supprimer le CE de La Réunion et le CE SFR Service client.

Souhaitons-nous que, cette fois ci, contrairement aux élections SFR 2007, soit trouvé un accord qui nous évite d'en passer par un arbitrage de la Direction Départementale du Travail (DDTE) qui tranchera pour SFR le nombre de CE.

Ce n'est pas favorable au dialogue social dans l'entreprise, qu'un tiers intervenant tranche. Nous avons beaucoup de chantiers de négociation à démarrer, notamment l'harmonisation des statuts...Les salariés attendent !

Vanessa JEREB



Nom : FERRAT Albano
Site : Séquoia
Direction : DISAG
Métier : Chargé d'Obligation Légales
Mandat déjà exercé : DS, élue CE, CCE, CHSCT, membre des commission logement, œuvres sociales, entraide et solidarité.
Pourquoi l'UNSA ?
 Pour sa modernité et sa façon plus ouverte de voir les choses dans l'entreprise.



Nom : BAILLY Olivier
Site : Meudon
Direction : DOSI
Métier : Ingénieur Système (ex 9C)
Mandat déjà exercé : DSC, élu CE, CCE, DP, CHSCT, commission formation et emploi.
Pourquoi l'UNSA ?
 Pour son respect de ses adhérents ainsi que ses positions pragmatiques et réalistes.

Focus Groupe :

UES SFR : ce qui a changé...

Par accord unanime, les organisations syndicales du groupe ont signé un accord permettant l'entrée des sociétés Neuf Cegetel, Neuf Assistance, Neuf Center, LD Collectivités SA au sein de l'Unité Economique et Sociale SFR (l'UES SFR = l'Entreprise au sens social).

Les conséquences d'une telle signature sont les suivantes :

- ✓ Chaque organisation syndicale représentative au niveau de l'UES est donc représentée par un seul Délégué Syndical Central (disparition des Délégués syndicaux centraux de 9Cegetel).
- ✓ Les accords collectifs sont négociés et conclus au niveau de l'UES. Les nouveaux accords sont donc susceptibles d'être applicables à toutes les sociétés de l'UES
- ✓ Les partenaires sociaux et la direction sont maintenant obligés de se réunir pour déterminer les conditions d'entrée des collaborateurs de 9 Cegetel dans l'UES SFR (harmonisation des statuts collectifs)
- ✓ Les partenaires sociaux et la direction se sont entendus pour que des élections professionnelles aient lieu au premier semestre 2009.

Parallèlement à cet accord, la direction du groupe, compte tenu de l'entrée au sein de l'UES SFR des sociétés citées, a convenu avec les organisations syndicales d'assurer leur représentation au sein du Comité Central d'Entreprise, de la manière suivante :

- ✓ Le Comité d'établissement Neuf Cegetel désignera 4 titulaires et 4 suppléants au sein du Comité Central d'Entreprise de L'UES SFR.
- ✓ Le Comité d'établissement Neuf Assistance désignera 1 titulaire et 1 suppléant au sein du Comité Central d'Entreprise de L'UES SFR.
- ✓ Le Comité d'établissement Neuf Center désignera 1 titulaire et 1 suppléant au sein du Comité Central d'Entreprise de L'UES SFR.

Les négociations sur le protocole pré-électoral ont commencé au mois de février 2009. Devraient suivre les négociations sur l'harmonisation des statuts sociaux, la fusion juridique devant se faire fin mars 2009.

Les collaborateurs de 9 Cegetel devraient donc rejoindre à terme les accords collectifs présents dans l'UES SFR (globalement plus avantageux) à la condition qu'eux-mêmes ne soient pas dénoncés par la direction. L'accord sur le dialogue social et celui concernant le temps de travail le seront certainement...

Frédéric LESCA

Assistance juridique : Le saviez-vous ??

Les trois Comités d'Etablissement de SFR (CE Réseau & Systèmes, CE Commercial & Marketing et CE Fonctions Supports) sont en train de renouveler une convention, auprès d'un cabinet d'avocat, afin d'offrir à tous les collaborateurs SFR, une prestation d'assistance et de conseil juridique totalement gratuite.

Quelle que soit la nature de votre question, liée à votre vie professionnelle ou privée, des avocats et/ou juristes sont à votre disposition.

Cabinet JDS Avocats

Ouvert aux heures de bureau, du lundi au vendredi
 Au : 01 48 96 14 48 - Fax : 01 48 96 13 27
 ou par E-mail : cabinet@jdsavocats.com

Quelques chiffres ? :

Un bilan 2008 positif, ce cabinet a traité 20.052 actes (consultations téléphoniques ou écrites, recherche de texte / jurisprudence, étude de dossier) pour l'ensemble des collaborateurs SFR.

Soit : 9.449 actes pour les collaborateurs CE Réseau & Systèmes, 5.313 actes pour les collaborateurs du CE Commerce & Marketing et 5290 actes pour les collaborateurs du CE Fonctions Supports

Alors n'hésitez plus !

Isabelle GERANT-SPARACIA



Nom : ARMIER Karen

Site : Rive Défense

Direction : DGRSI/DOSI

Métier : Responsable de Domaine

Mandat déjà exercé :
 RS au CCE, élu CHSCT.

Pourquoi l'UNSa ?

Pour la clarté de sa communication,
 son intégrité et son sens du dialogue : un syndicalisme nouveau !

libres ensemble

Elections Prud'homales et après ?

Le 3 décembre 2008, salariés et employeurs ont élu leurs représentants au Conseil des Prud'hommes (pour 5 ans).

Au national, l'UNSa recueille 246 sièges de conseillers dont 2 collaborateurs de SFR :

- ✓ Fabienne MARTIN
- ✓ Fabrice PRADAS.

Que se passe t-il après les élections ?

Après l'annonce des résultats, les nouveaux conseillers sont rapidement invités à une audience au Tribunal de Grande Instance pour prêter serment. Le Procureur de la République et le Président du TGI leur rappellent l'importance de la fonction (le droit de juger). Ils passeront ainsi des droits au Droit. Une mission qui requiert loyauté, compétence, honnêteté et confidentialité...

Réunis en assemblée générale, quelques jours plus tard, et chaque année en janvier, les conseillers salariés et employeurs désignent le Président et le Vice Président du Conseil. Les fonctions sont partagées entre salariés et employeurs, inversement une année sur deux.

Pour exercer au mieux leur mission, les Conseillers des Prud'hommes suivent ensuite tout au long de leur mandat des formations pour une mise à niveau. Au programme : Droit du travail, tenue d'une audience, rédaction de jugements, définition d'une preuve...

Dès le mois de Février, plusieurs fois par mois, ils quitteront leur costume de salarié pour enfiler celui de Conseiller Prud'homal. Par roulement, ils siégeront chaque fois à quatre, deux salariés, deux employeurs en audience de jugement, ou seul en conciliation, et à cinq avec un juge professionnel en audience de départage.

Ils ne porteront pas de robe comme les juges professionnels mais une médaille à chaque audience (marque symbolique de leur autorité dans un tribunal spécifique où ils auront à statuer sur le sort de leurs concitoyens).

Fabrice PRADAS



SOCIAL

Déménagement, réorganisation : Quel gâchis,

Quel dommage ...

Les bonnes formations de gestion de projet indiquent que la première cause d'échec d'un projet est « la non intégration en amont de l'utilisateur final » et que la deuxième est « la non définition des principes généraux du projet »

Il faudrait que la DISAG se rappelle ces fondamentaux pour comprendre enfin pourquoi « Le grand projet de la réorganisation des sites du nouvel SFR » tourne au fiasco intégral !!!

Depuis le début les secrétaires de CHSCT demandent :

- 1- des règles générales d'aménagement des espaces individuels et collectifs des collaborateurs.

La direction veut changer l'entreprise de fond en comble mais ne semble pas savoir elle-même à quoi va ressembler la copie finale. Nous nous voyons proposé de « corriger » les espaces témoins que la direction propose aux différents CHSCT. Autant vous dire que ces espaces sont vraiment équipés au minimum !!!

- 2- des plannings des différents mouvements avec les différentes directions et effectifs impactés.

La direction est incapable de fournir un récapitulatif des déménagements qu'elle envisage. Le seul document a été un deux pages qui s'intitule « QVO » pour Qui Va Où qui date du 5 décembre ... et depuis ... RIEN !

- 3- des règles de communication vers les salariés, l'encadrement et les représentants du personnel.

Les CHSCT ont demandé, dès l'annonce des « grands mouvements » proposés par la direction, de connaître les modalités qu'elle proposait pour informer, communiquer, gérer les déménagements vers les collaborateurs. La réponse a été éloquent : « RIEN, tout est sous intranet » .. L'entreprise semble oublier que les collaborateurs ont un métier avec des contraintes. Certains ont des environnements informatiques spécifiques, avec des outils informatiques « lourds » à migrer, certains travaillent sur des projets transverses qui les amènent déjà à devoir gérer des équipes situées sur deux ou trois sites, certains, enfin, ont tout simplement une vie de famille et ils doivent réorganiser de fond en comble leur vie privée car les temps de transports « explosent » et ceci ne se fait pas « du jour au lendemain » comme semble l'indiquer la direction.

Les CHSCT dénoncent les conditions dans lesquelles la direction impose ces déménagements sans avoir réalisé aucune étude préalable sur les temps de transport, sur les modifications de type de transport que vont engendrer ces mouvements, sur la non anticipation des besoins en nombre de places de parking, de ressources des RIE qui sont surchargés.

Devant ce constat, les CHSCT ont rapidement décidé de s'adjoindre l'aide d'un expert comme cela avait été demandé par le CCE en juillet 2008 ! Mais la direction ne considère pas que cet expert soit « bon ». Il n'y a donc pas de dialogue entre l'expert nommé par les CHSCT et la direction.. BRAVO !!! D'autant que ces prestations coûtent cher à l'entreprise ... et qu'en attendant ce sont les collaborateurs qui trinquent !

Pourtant les CHSCT ont « joué le jeu » en acceptant les premiers mouvements sans bloquer la machine et, au contraire, ont proposé de travailler en concertation avec la direction. Le résultat a été sans appel. NUL ... c'est le résultat obtenu de la part des CHSCT alors que, pour apaiser le dialogue et « faire passer les pilules » la direction proposait de faire appel à des Ergonomes, des cabinets d'audit, d'expertise, de relevé de mesures acoustiques ou que sais-je encore Et au final n'a rien amené.

La douche a été froide pour les CHSCT qui n'ont comme seul recours aujourd'hui, que d'alerter notre PDG sur l'amateurisme déployé lors des déménagements.

Nous en sommes là aujourd'hui, sachant qu'il est indispensable d'avancer, mais ce projet a mal commencé et il faut absolument « repartir d'un bon pied » pour le bien de tous.

Ce nouveau départ doit se faire en concertation avec l'ensemble des acteurs du projet, direction, CHSCT, Expert, et toutes les compétences extérieures qui peuvent apporter quelque chose de concret pour ce projet.

Eric DUJARDIN

Les congés solidaires

Depuis sa création en 2006, plus de 90 collaborateurs du groupe SFR ont souscrit au programme "congés solidaires". En faisant don de 10 jours de leurs congés payés au profit de 2 associations partenaires, SFR a financé leur mission humanitaire à l'étranger. Ce dispositif interne est une option -plus exotique celle-là- qu'offre le programme citoyen en place chez SFR depuis 2003. Il permet aux profils les plus "aventuriers" de rejoindre la famille des "collaborateurs citoyens" qui comptent dans le Groupe, en 2009, déjà près de 300 membres. Aucune compétence spécifique n'est demandée pour participer à ces missions qui se déroulent sur plusieurs continents (Afrique, Amérique du Sud,...) et qui visent exclusivement l'aide au développement.

En dehors d'atouts professionnels ou de compétences personnelles, une capacité d'adaptation est requise et bien entendu, un engagement sur le temps consacré par le collaborateur à la mission qu'il aura choisie. Pour être éligible, le candidat doit obligatoirement compter une année de présence effective dans l'entreprise (Neuf Cegetel, SFR ou l'une de ses filiales) au moment de la candidature, quel que soit le contrat d'embauche (CDI, CDD,...). L'inscription au départ est ensuite simple. Il suffit au collaborateur de réserver 2 semaines de congés et de choisir sa mission auprès de l'une des associations partenaires de SFR.

Pour choisir sa mission, il suffit enfin de joindre l'une des 2 associations :
Caroline LACOËNTRE (Planète Urgence) Tél : 01 39 02 62 20 - email : entreprises@planete-urgence.org

ou
Jean-Michel BOURREAU (AFVP) Tél : 01 53 14 20 30 ou 06 81 27 82 94 - email : jean-michel.bourreau@afvp.org

Pour tout savoir sur ce programme, consultez l'Intranet

"Entreprise responsable" / sous-rubrique "engagez-vous" / s'engager / congés solidaires

Fabienne MARTIN

Vous avez dit UNSA

Parmi les derniers nés du paysage syndical français, l'UNSA, créée en 1993, revendique aujourd'hui plus de 320.000 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.

Sur ce modèle l'UNSA SFR a été créé en 2004.

Repères : SFR en Chiffres

Réalisé par Frédéric LESCA à partir des données sociales du groupe SFR



SFR et le marché :

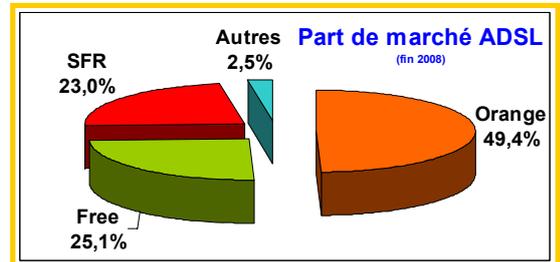
	Marché Français des télécoms	SFR
Nb client mobile 2008 (millions)	58 (56 en 2007)	18,6 (18,1 en 2007)
CA mobile 2008 (milliards d'€)	nc (42,5 en 2007)	8,86 (8,6 en 2007)
Emplois 2008	> 100 000	6 239

Répartition marché télécoms (2007) :
53% mobile
33% fixe
14% internet

Part de marché parc mobile (2008):
33,8% pour SFR (33,96% en 2007)
43,6% pour Orange (43,78% en 2007)
16,5% pour Bouygues (17,38% en 2007)
6,1% pour MVNO (4,88% en 2007)

Résultats new SFR 2008

Données groupe SFR (toutes activités yc 9C) :
Base client active ~ 25 million de clients
CA total = 12,4 milliard d'€
EBITDA = 2,6 milliard d'€

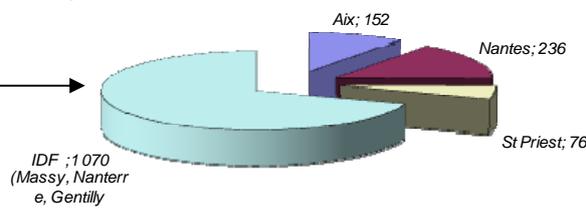


SFR et l'emploi (données au 31/09/08 hors 9C) :

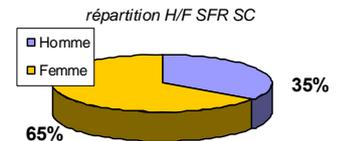
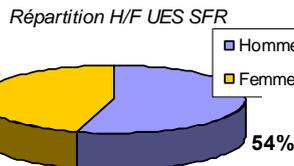
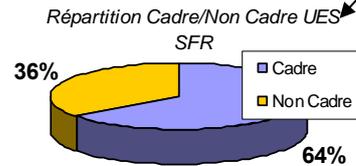
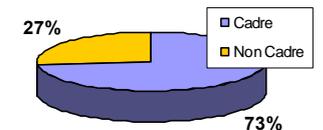
au 31/03/08	CDI	CDD	Total
SFR+FRnet2	4 111	253	4 364
SFR SC	1 370	76	1 446
SRR	408	7	415
UES SFR	5 889	336	6225

* taux mensuel
** uniquement. Pour SFR (FRNET2 : 0,7%)

Répartition de l'effectif SFR SC



répartition Cadre/Non Cadre SFR SC



SFR et les salaires - Comité salaire 2008 :

Chiffres clés Cosal 2008

	Enveloppe 2008	Taux dépensé	Sélectivité
AI (SFR, SRR)	2,8%	2,78%	90%
Revalo (hors SFR SC)	0,2%	-	-
AI (SFR SC)	2,6%	2,59%	89%
PPE	6%	6%	92%
Parts variables	-	113%	96%
AI (9C)	-	2,41%	-

AI : Augmentation individuelle

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

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

Répartition des augmentations par sexe

(taux dépensés)	Hommes	Femmes
SFR	2,79%	2,76%
SRR	2,77%	2,85%
SFR SC	2,66%	2,55%
9C	2,48%	2,24%

SFR : Répartition d'AI par tranche :

tranche	SFR	SRR	SFR SC
AI < 0%	11%	7%	11%
0% < AI ≤ 1,5%	6%	9%	11%
1,5% < AI ≤ 2,5%	28%	33%	22%
2,5% < AI ≤ 3%	25%	24%	32%
3% < AI ≤ 4%	18%	9%	13%
4% < AI ≤ 5%	7%	7%	8%
AI ≥ 5%	5%	11%	3%

55% des collaborateurs éligibles ont eu une augmentation d'au moins 2,5% (contre 54% en 2007)



BU Entreprise :

Jet Multimedia France : vers une fusion totale ?

Dans notre numéro 5 (oct 2008) de la lettre de l'UNSa SFR, nous vous proposons un focus sur la société Jet Multimédia (détenue à 63% par le nouveau groupe SFR) qui commercialise des contenus mobiles dans plus de 60 pays. C'était sans présager du devenir de cette société qui va subir un démantèlement par segment de marché :

L'activité Grand public devrait être cédée aux anciens dirigeants et vraisemblablement quitter le groupe SFR. Tout ceci, sous réserve de l'obtention des autorisations administratives françaises (DGCCRF) et malgré la grogne de petits actionnaires revendiquant un prix d'action supérieur.

Quant à l'activité « Entreprises », détenue exclusivement par la société Jet Multimédia France, elle est devenue filiale à 100% de SFR en fin d'année 2008 (coût de l'opération : 29 millions d'€).

Jet Multimédia France est un opérateur de service en ligne dédié aux entreprises qui conçoit, intègre, héberge, infogère des solutions applicatives mobiles sur 3 types de marchés :

- > La relation client (diffusion de messages, services vocaux interactifs)
- > L'infogérance (hébergement Web, sécurité, ASP)
- > Le marketing mobile (sites wap, portails, push sms, mms wap)

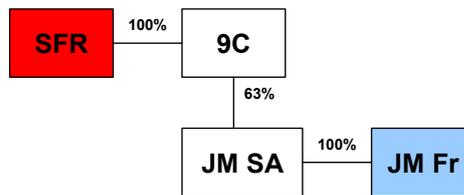
Cette société n'intègre pas l'UES SFR dans un premier temps, mais a vocation (aux dires de certains de nos dirigeants) à fusionner rapidement (mars-avril 2009) avec SFR et notamment sa branche Entreprise ; l'intérêt et les synergies y sont tellement évidents...

Frédéric LESCA

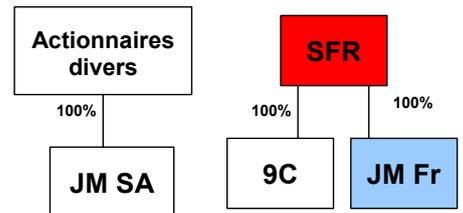
Fiche d'identité : Jet Multimédia France :

- > CA 2008 = 60 M€
- > 226 collaborateurs
- > Sites d'implantation : Paris, Lyon, Nanterre, Courbevoie, Grenoble, Toulouse, Vélizy, Vénissieux

Structure actionnariale Jet Multimédia 2008



Structure actionnariale Jet Multimédia 2009



Nom : BOUCHET Céline

Site : Meudon

Direction : Grands comptes internationaux

Métier : Chargé d'étude

Mandat déjà exercé :

DS, commission œuvres sociale et 1% logement.

Pourquoi l'UNSa ?

Pour son dynamisme, sa jeunesse et son autonomie. Chacun y a une place



Œuvres sociales

« expatriés » SFR :

Permanence des Œuvres Sociales sur Meudon et Boulogne.

L'UNSA s'implique auprès des salariés transférés sur les sites de Meudon et Boulogne.

Davy METTLER assurera le relais sur Boulogne Billancourt et Céline BOUCHET tiendra une permanence les jeudi de 13h à 15h (Meudon 2, RdC, portillons de gauche).



Nom : HOUSSU Dominique

Site : Meudon

Direction : SFR Business Team

Métier : Responsable de Formation (ex 9C)

Mandat déjà exercé :

DS, élu DP, CHSCT, commission handicap, harcellemnt.

Pourquoi l'UNSa ?

Pour sa rigueur, sa transparence, sa communication efficace.



BU Entreprise :

SFR Business Triste :-)

Curieusement, la BU Entreprise de SFR a changé de nom avec l'arrivée des équipes de 9 Cegetel. Avec de surcroît un nom anglophone... pour une société Française qui ne commercialise ses produits qu'en France. Est-ce un présage à l'arrivée de Vodafone ou une volonté affichée de faire table rase du passé ?

Cette belle équipe est en tout cas aujourd'hui bien morose et c'est bien dommage face aux enjeux qui nous attendent.

Tout d'abord le grand regroupement des équipes ex-SFR et ex-9C à Meudon, indispensable à toute cohésion, s'est fait dans la précipitation et la désorganisation (il est encore difficile d'envoyer des courriers, des colis, d'imprimer, de se connecter au réseau informatique, de trouver des salles de réunions,... sans parler des espaces de travail calculés au mm. près sur des plateaux conçus pour des centres d'appel).

Cherchant à localiser l'espace de travail (le mot « bureau » étant bannis de ce site) d'un de mes interlocuteurs, j'ai fait appel aux hôtesse d'accueil de Meudon qui m'ont signalé ne pas pouvoir m'indiquer où se situait cette personne sur le site. Le changement d'outil depuis l'arrivée de SFR ne permettant pas de localiser précisément une personne sur les 5 étages des 2 bâtiments !

Les expatriés des sites SFR ont, au passage, perdu leur café gratuit et la situation incomparable de la Défense, au profit d'un site en pleine nature (je n'ai pas dit « perdu »).

Sur les conditions de vie dans l'entreprise : sommes-nous revenus à une réalité que souhaite imposer le nouveau groupe à ses collaborateurs, ou cette situation est-elle due à un ensemble de ratés ? L'avenir le dira peut être...

Cette morosité est aussi le fait d'une incompréhension de l'organisation que veulent donner les dirigeants de cette BU aux salariés. Il est vrai que l'ambition de cette nouvelle « Team », de concurrencer Orange sur le marché est un véritable challenge pour tous et un vecteur de croissance fondamental pour le groupe.

Par contre la méthode affichée semble hésitante et certainement pas figée (à quand la nouvelle organisation ?). Tout le monde n'a pas encore bien compris où est sa place (normal me direz vous !).

Les commerciaux ne sont pas plus joyeux dans cette grande famille. Difficile de l'être quand on vous « parachute » un nouveau système de rémunération complexe, sans qu'il vous soit expliqué, et qu'il est lié à des objectifs, que l'on vous donne avec plus de 2 mois de retard. *C'est comme si un magazine publiait son article « entamez votre régime d'été » au mois d'octobre...* Mais les commerciaux ont-ils vraiment besoin de maigrir, me direz-vous ? La réponse est OUI car les ex SFR mangent trop (27€ de frais de repas alors que les ex 9C ont 19€). Ceci n'est qu'un élément de la politique de frais (repas, hôtels, tickets resto,... voyages) que l'on aurait pu harmoniser bien plus tôt, pour des populations effectuant les mêmes missions.

Concernant les œuvres sociales, les dotations ne sont pas les mêmes entre les 2 sociétés. Tout devrait se régler dès la prochaine mandature (d'ici l'été 2009) et permettre aux collaborateurs de SFR Business Team de bénéficier des mêmes avantages. Aujourd'hui, les CE des 2 sociétés doivent être facilitateurs pour l'accès aux œuvres sociales des expatriés (9C et SFR) des sites Parisiens. Cela n'a pas été le cas sur Meudon, où certains « politiciens » y voyant des intérêts électoraux, ont trainé des pieds pour faciliter l'accès aux œuvres sociales des ex-SFR.

Même le séminaire commercial de début d'année à Marrakech a manqué de rythme et d'esprit festif. Nous avons eu l'impression d'assister à un voyage pour personnes âgées, rompant avec la tradition de fête et de bonne humeur à laquelle nous étions habitués chez SFR. Ce n'est pas comme cela qu'il faut s'y prendre pour souder les équipes à mon sens.

Bien évidemment, rien ne se fait jamais en un jour... Je rappellerai simplement à nos dirigeants que cette BU est constituée d'hommes et de femmes à qui nous devons donner une vision plus claire que celle qui nous est présentée aujourd'hui, ainsi que du plaisir à travailler dans cette TEAM.

Frédéric LESCA

UNSA
100% pas pareils



Nom : MONGIN Françoise

Site : Nantes

Direction : SFR Business Team

Métier : Ingénieur Commercial

Mandat déjà exercé :

DS, RS au CE, élu DP.

Pourquoi l'UNSa ?

Car chez SFR c'est une équipe jeune, dynamique, force de propositions et à l'écoute des collaborateurs.

libres ensemble

UNSA
100% pas pareils



Nom : BENVENUTTI Martial

Site : NICE

Direction : SFR Business Team

Métier : Ingénieur Avant Vente (ex 9C)

Mandat déjà exercé :

DSC, DS, élu DP, CE.

Pourquoi l'UNSa ?

Seule alternative syndicale constructive (à mon sens) dans l'entreprise.

libres ensemble

UNSA
100% pas pareils



Nom : BORDENAVE Corinne

Site : Bordeaux

Direction : SFR Business Team

Métier : Chargé de compte Service Client (ex 9C)

Mandat déjà exercé :

DSCa, DS, élue CE, élu DP.

Pourquoi l'UNSa ?

Car c'est un syndicat indépendant qui tient compte de l'avis de ses adhérents.

libres ensemble



Social :

Réformes : Un logement à tout prix

Institué en 1953, le 1 % logement est une participation obligatoire des entreprises de plus de vingt salariés au financement de logements sociaux en faveur des salariés. La crise du logement qui s'est accentuée ces dernières années rendait plus urgente et prioritaire la question de sa réforme. Mais qu'implique t'elle concrètement ? Chez SFR, les commissions 1 % logement ont pris acte du bilan 2008 et dès ce début d'année 2009, des nouveaux projets sont à l'étude pour accompagner les collaborateurs dans leurs démarches... et pour bien décrypter les nouvelles options qui leur sont offertes en la matière.

1% logement : Le gouvernement réforme, les élus s'engagent

Le contexte n'y était pas, et la tâche des sous-commissions "1 % logement" s'avérait particulièrement difficile... Devant la crise immobilière et le nombre de dossiers déposés par les collaborateurs, les sous-commissions des différents CE se sont concertées pour mettre en œuvre une réflexion et un effort commun en vue d'optimiser les mesures d'accompagnement des collaborateurs dans leurs recherches de logement.

Le 1 % logement en 2008 chez SFR c'est 156 dossiers traités :

- 52 dossiers ont été ouverts pour des demandes d'attributions locatives (17 dossiers SFR et 35 dossiers SFR Services client)
- 48 dossiers de prêt Pass-travaux ont été demandés (dont 31 concernaient SFR et 17 SFR SC)
- 31 demandes de Loca-Pass ont été traitées (dont 18 SFR)
- et 25 dossiers de demande de prêts à l'accession ont été ouverts (dont 18 dossiers concernaient des demandes SFR)

2008 : une année studieuse pour les commissions 1 %

En 2008, la priorité a d'abord été donnée au traitement de dossiers en attente. Ils ont fait l'objet d'un suivi personnalisé jusqu'à leur terme. Plusieurs rendez-vous ont parallèlement été organisés avec le GIC, organisme collecteur choisi par SFR, qui a joué le jeu de la transparence en répondant très précisément aux questions des élus. L'objectif commun de ces rencontres était de bien identifier les contraintes, tant du côté de l'organisme collecteur que celui des demandeurs, afin d'engager des solutions adaptées. Enfin, des commissions exceptionnelles ont permis de traiter sans délais les demandes prioritaires.

Les conséquences de la nouvelle loi

De manière générale, la réforme qui s'applique au dispositif "1 % logement" en modifie sensiblement les grandes règles, à l'exception du Pass-travaux qui a été suspendu pour 2009. Dans l'attente d'une nouvelle disposition sur ce chapitre, l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH) proposera un produit de substitution.

Le Loca-Pass, qui se positionne sur la 3ème marche des dispositifs 1 % les plus sollicités par les collaborateurs SFR, est quant à lui limité au parc social. Le Loca-Pass étant une garantie sur le paiement du loyer et des charges, le gouvernement a estimé qu'il devra désormais se limiter à une population prioritaire.

L'accession à la propriété fait l'objet d'un coup de pouce, avec l'augmentation des possibilités de prêt "1% accession". Dans ce cadre, une hausse de 10 % des plafonds de ressources devrait permettre d'élargir la liste des candidats à l'accession, ainsi que l'ouverture du "Pass-Foncier" qui cible les logements collectifs.

Les grandes lignes étant ainsi posées, la réforme doit parallèlement développer la mobilité dans le parc social par le biais d'un durcissement de quelques règles : mesures visant la réduction de la sous-occupation des logements, la suppression du droit au maintien dans les lieux pour les locataires ayant des ressources 2 fois supérieures aux plafonds de ressources, la réduction de 10 % des plafonds de ressources pour l'accession aux logements sociaux et l'accélération des expulsions : délai pouvant aller jusqu'à 3 ans en cas de difficulté de relogement ramené à 1 an. Pour de plus amples informations : consultez les membres de votre commission 1% ou l'ADIL.

DP Siège : où est passé le dialogue social ?

Trop, c'est trop ! Au moment où la direction devrait se montrer particulièrement claire et transparente dans ses propos pour rassurer les salariés qui ne savent plus où donner de la tête entre les déménagements à venir, les mobilités proposées ou imposées et les départs programmés, il faut encore qu'elle joue « au chat et à la souris » pendant les réunions de délégués du personnel.

Depuis trois mois en effet, il semble que le dialogue soit totalement interrompu. La direction choisit alternativement de « botter en touche » en déclarant tout simplement que les questions posées ne sont pas du ressort de l'instance mais sans indiquer pour autant de quelle instance elles relèvent, ou alors de répondre complètement à côté de la question, ce qui oblige les délégués du personnel à la reposer pour la réunion suivante. Cette attitude est génératrice de perte de temps, de frustration, d'énerverment, et conduit inévitablement à des échanges houleux et totalement improductifs. Le dernier exemple en date concerne une question qui portait sur un logiciel récemment installé sur certains postes informatiques : les DP souhaitaient savoir à quoi il servait et pourquoi il avait été installé. Au lieu de répondre simplement à la question, la direction a débouté l'instance, au prétexte que le CCE avait eu une présentation détaillée de ce logiciel en mars 2008 et qu'il suffisait aux élus de lire le compte-rendu de la réunion du CCE. Le compte-rendu n'étant pas en ligne (faute d'avoir été validé pour le moment), les DP sont revenus à la charge avec la question le mois suivant, en insistant sur le fait qu'ils ne voulaient pas avoir une présentation détaillée, mais juste savoir quelle était l'utilité dudit logiciel. Refus renouvelé de la direction qui s'est vue posée la question une troisième fois un mois plus tard, les élus n'ayant toujours pas pu avoir de réponse. Enfin, au bout de trois réunions et après moult temps perdu pour les uns et les autres, les élus ont eu la réponse, qui tenait en deux lignes et prenait 10 secondes.

Et ce n'est qu'un exemple !!!! Toute question est prétexte à négociations pour obtenir une réponse. C'est usant !!!! Et bien entendu, tout ce temps perdu fait que d'autres questions qui pourraient être posées, ne le sont pas.

L'année 2009 est bien mal commencée, et il est vraiment souhaitable que si, selon son expression favorite, la Direction entend mener un dialogue social « serein et constructif » elle se reprenne rapidement et revienne à des procédures plus adultes.

Je vous rappelle à titre d'information que les réponses officielles de la direction aux questions des délégués du personnel sont disponibles chaque mois sur l'intranet.

Pour toute question que vous vous posez, ou difficulté que vous rencontrez, vos délégués du personnel UNSa sont à votre disposition pour être vos intermédiaires.

Geneviève TRUONG NGOC

Fabienne MARTIN

Délégués du personnel

Délégués du personnel et direction : un niveau de dialogue très fluctuant

Vous avez élu des délégués du personnel (DP), mais savez-vous exactement quel est leur rôle et quelles sont leurs attributions ?

D'une part, il leur échoit de vous défendre individuellement si vous êtes en butte à une difficulté avec votre hiérarchie ou votre RRH : c'est une fonction d'accompagnement. Un exemple courant est la contestation de votre évaluation à l'EAD : selon votre souhait, le DP peut soit rester en coulisse pour vous aider à mettre en forme vos arguments, soit vous seconder au cours d'une réunion de conciliation. Cette fonction d'accompagnement prend une résonance particulière lorsqu'un collaborateur reçoit une convocation à un entretien préalable à sanction ou à licenciement : le rôle du DP est alors extrêmement important, puisqu'il arrive que des dossiers à charge insuffisamment étayés soient démontés par ses soins, faisant dégonfler l'accusation portée sur le collaborateur et lui évitant une sanction disproportionnée.

Le second aspect de l'activité des DP consiste à transmettre à la direction les questions que se posent les collaborateurs. C'est une pratique au formalisme bien défini par le Code du Travail : le chef d'établissement doit recevoir les DP chaque mois pour répondre à leurs questions, qui auront été envoyées au moins deux jours ouvrables auparavant, après quoi il doit formuler une réponse écrite dans les six jours ouvrables suivant la discussion orale. Ces réponses écrites sont disponibles sur l'intranet, afin que tous les collaborateurs puissent s'y référer.

Mais qui est donc ce chef d'établissement qui doit recevoir les délégués ? Dans une entreprise telle que SFR, le concept est sujet à une certaine interprétation ! Pour l'Île-de-France, dans les années héroïques, c'était le DRH lui-même (Jean-Claude LORIOT, dont les anciens se souviendront) qui recevait les DP et dialoguait avec eux. Puis l'interlocuteur est devenu le responsable des relations sociales du groupe SFR Cegetel, accompagné par l'un des DRH de branche, lesquels intervenaient à tour de rôle. Les DP chevronnés gardent toujours un excellent souvenir du sens du théâtre et de l'humour avec lequel Gérard TAPONAT lisait les questions en séance, mais aussi de l'état d'esprit très positif dans lequel il y répondait. Personne ne s'est étonné de constater que notre interlocuteur est devenu professeur associé en organisation et ressources humaines à l'université Paris Dauphine et co-fondateur d'un mastère en négociation sociale et relations sociales.

Fin 2004, alors que SFR et Cegetel suivaient des chemins différents, le chef d'établissement est devenu Philippe BALLADUR, responsable de la DISAG et, en tant que tel, membre du COMEX élargi. Nous avons connu de petites frictions avec ce nouvel interlocuteur qui, lors de la première réunion, a opposé une fin de non-recevoir à de nombreuses questions, arguant qu'elles n'entraient pas dans le périmètre des DP prévu par le Code du Travail. Eh oui... les DP ne sont pas mandatés pour poser n'importe quelle question. L'article L.2313-1 du Code du Travail (un DP se doit d'avoir cet ouvrage comme livre de chevet !) restreint leur rôle grosso modo à l'application de la réglementation du travail pour tout ce qui concerne les conditions d'emploi et de travail des salariés, à l'hygiène et à la sécurité (notamment l'application des normes) et aux salaires.

Mais les DP Île-de-France avaient déjà pris de « mauvaises » habitudes, auxquelles leur précédent interlocuteur ne s'était pas opposé : en l'absence de toute autre structure, les questions relatives à la bureautique, à la téléphonie et à l'aménagement des locaux, bref à tous nos outils de travail quotidiens, avaient largement été abordées.



Nom : METTLER Davy
Site : Boulogne
Direction : Dir. Très Haut Débit
Métier : Chef de Projet MOA
Mandat déjà exercé :
DS, élu CE, CCE, CHSCT, membre des commission économique, œuvres sociales.
Pourquoi l'UNSA ?
Pour sa liberté de ton, sa façon différente d'informer et son pragmatisme dans les négos.

libres ensemble

Une petite délégation de DP a aisément convaincu notre nouvel interlocuteur qu'il était de l'intérêt de tous, des collaborateurs comme de l'entreprise, que ces questions soient discutées avec lui et trouvent une réponse. Évoquant une « lecture intelligente et modernisée du Code du Travail », Philippe BALLADUR, accompagné à chaque réunion par un ou une RRH, y a contribué avec efficacité dans le cadre d'un dialogue fructueux. Nous avons par exemple demandé et obtenu la sécurisation du serveur permettant l'accès distant à votre messagerie, la correction de certains dysfonctionnements de l'intranet ou de l'IntraDISAG, l'installation de nouveaux arceaux pour vélos devant Séquoia ou encore, toujours à Séquoia, l'amélioration de la dotation en chaises des salles de réunion ainsi que la climatisation de petites salles qui en étaient dépourvues.

En 2007, lors de la redéfinition des périmètres des instances représentatives, le collège des DP d'Île-de-France a été éclaté en plusieurs établissements. Pour Séquoia, le nouveau chef d'établissement n'a pas jugé bon de nous rencontrer et a mandaté une personne de la DRH qui, n'ayant ni le champ des compétences de notre précédent interlocuteur ni sa motivation à faire avancer certains dossiers traités par ses équipes, s'est empressé de nous opposer le Code du Travail, renvoyant à la compétence du CHSCT les questions relatives aux locaux.

Enfin, voici quelques mois, notre interlocuteur a changé de fonction et, à titre provisoire, c'est désormais une juriste du rang qui répond à... certaines de nos questions. En effet, lors de la première réunion où elle intervenait, elle a brandi le Code du Travail pour éluder le maximum d'entre elles, et nous n'avons obtenu que des réponses purement juridiques aux interrogations concrètes des collaborateurs franciliens relatives à leurs outils de travail et aux conditions dans lesquels ils exercent chaque jour leurs activités.

Si nous avons, depuis lors, pu observer un certain assouplissement, nous regrettons que les délégués du personnel de Séquoia aient ainsi vu, en l'espace de dix ans, d'une part se restreindre graduellement le champ de la discussion, d'autre part évoluer le niveau de représentation de la direction dans un sens bien peu favorable aux débats, partant du DRH en personne pour arriver à un collaborateur du rang.

Nous espérons que cette dégradation du niveau des échanges n'est pas représentative de l'évolution de l'importance que la direction



9 Cegetel

Quel Intéressement/Participation sur les exercices 2008 et 2009 ?

Dossier réalisé par Olivier BARBE

« Dans ce contexte de rachat de Neuf Cegetel par SFR, qu'advient-il de l'intéressement et de la participation des salariés de Neuf Cegetel sur les exercices 2008 et 2009 ? L'UNSA vous explique comment les Organisations Syndicales dont l'UNSA sont intervenues fin 2008 afin que les salariés de Neuf Cegetel perçoivent un intéressement au titre de l'exercice 2008 et ce qu'il est prévu pour l'exercice 2009

Sur l'exercice 2008 ?

Le 25 Novembre 2008, l'expert SEXTANT mandaté par le CE de Neuf Cegetel a présenté aux élus un diagnostic prévisionnel des résultats 2008 de Neuf Cegetel.

Ce diagnostic que nous ne détaillerons pas précisément pour des raisons de confidentialité faisait apparaître un risque de disparition de l'intéressement Neuf Cegetel au titre de l'exercice 2008.

Pour la plupart des salariés de Neuf Cegetel, le versement annuel de l'intéressement représente la seule opportunité de bénéficier des résultats de l'entreprise, Neuf Cegetel ne versant pas de participation pour cause de déficits reportables importants (qui viennent annuler le résultat fiscal base de calcul de la participation).

Visiblement le budget initial 2008 de Neuf Cegetel réalisé en période de rachat par SFR a été volontairement trop « agressif », ne prenait pas vraiment en compte les impacts du rachat par SFR, mais est cependant resté la base de calcul de l'intéressement (Cf. Tableau des seuils de déclenchement de l'intéressement 2008 pages suivantes).

De nombreuses sources d'écart entre le budget et l'actu3 auraient dû être connues et anticipées dans le budget initial de Neuf Cegetel. A titre « d'exemple » nous ne citerons que les 6 millions d'euros de « bonus » discrétionnaire versés en 2008 : aucun bonus n'avait été prévu au budget...

Pour mémoire, 6 millions d'euros c'est à peu près le montant global de l'intéressement versé aux salariés Neuf Cegetel en 2008 au titre de l'exercice 2007...

Devant ce constat les OS (Organisation Syndicales) de Neuf Cegetel ont demandé à rencontrer la Direction du nouvel SFR.

Au cours de cette rencontre les OS ont rappelé que dans un contexte de fusion avec SFR, de contexte commercial difficile, de départs de nombreux cadres dirigeants, le non versement par Neuf Cegetel d'un Intéressement sur l'exercice 2008 pourrait contribuer à créer un climat de tension au sein des équipes Neuf/SFR (qui sont pour beaucoup déjà rapprochées), compte tenu du différentiel de traitement salarial. Enfin, les OS ont rappelé sur la base du rapport Sextant que les raisons de la contre-performance potentielle par rapport au budget étaient en grande partie liées à la réalisation d'anticipations bien trop agressives de la part de la direction de Neuf Cegetel.

La Direction du nouvel SFR a répondu que les résultats de l'année 2008 n'étaient pas encore connus (Octobre rouge etc...) et a annoncé qu'elle allait étudier cette situation particulière...

Finalement, courant février, la Direction a annoncé qu'elle allait prendre en compte la demande des OS permettant ainsi le déclenchement de l'intéressement au titre de l'exercice 2008 pour un Montant global (Intéressement effectif + Bonus exceptionnel) de l'ordre de 4 millions d'euros, soit pour chaque salarié de Neuf Cegetel une peu près 2,5 à 3 semaines de salaire en plus.

Comment ça marche (1/2):

Trouvez ci-dessous et page suivante dans les rubriques « comment ça marche » une synthèse des modalités de l'accord et du principe de calcul de l'intéressement de NeufCegetel

Quelques Définitions préalables

1- EBITEA (consolidé) :

Earning Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization : il s'agit du résultat opérationnel avant amortissements, dépréciations et autres produits.

L'EBITEA consolidé mesure la capacité de NeufCegetel à générer du chiffre d'affaire et à contrôler ses coûts.

2- CAPEX variables :

Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles, directement rattachables à des clients en particulier (par opposition aux CAPEX fixes qui peuvent bénéficier à plusieurs clients)

Le CAPEX variable mesure les investissements nécessaires pour raccorder de nouveaux clients au réseau et les équiper en terminaux, en particulier :

- les Frais d'Accès au Service payés à Orange pour le dégroupage,
- les coûts des modems, décodeurs et routeurs loués ou mis à disposition des clients Grand Public ou Entreprises
- les coûts de raccordement direct des clients au réseau

Ainsi, à objectif d'EBITEA fixé, le CAPEX variable mesure la capacité de NeufCegetel à optimiser ses investissements liés à la croissance.

3- EC = EBITEA consolidé – CAPEX variables :

EC mesure ainsi la capacité opérationnelle de NeufCegetel à générer suffisamment de ressources pour couvrir ses investissements « variables » de croissance. Ces ressources sont ensuite utilisées pour financer les CAPEX fixes, les intérêts des emprunts, les variations de besoin en fond de roulement, le remboursement des dettes et d'éventuels dividendes aux actionnaires.

EC est la base de calcul de l'intéressement. Ce calcul est expliqué page suivante =>....

Et sur l'exercice 2009 ?

Fin décembre 2008, les 5 organisations syndicales (OS) de Neuf Cegetel dont l'UNSA ont signé l'adhésion de la société Neuf Cegetel aux accords de participation et d'intéressement de SFR, anticipant ainsi la fusion effective entre les deux sociétés.

Ainsi les salariés de Neuf Cegetel et de SFR percevront en 2010 au titre de l'exercice 2009 un intéressement et une participation (pour la première fois pour les salariés Neuf Cegetel !) calculés sur la base des accords existants chez SFR .



Quel Intéressement/Participation sur les exercices 2008 et 2009 ?

Dossier réalisé par Olivier BARBE

Comment ça marche (2/2) :

Accord d'Intéressement Neuf Cegetel

Périmètre : 9Cegetel, LD Collectivités, Efixo

Durée : 3 ans, à pris fin le 31/12/2008

Modalités et calcul :

L'intéressement (I) est constitué d'une enveloppe de référence (R) comprise entre 0 et 6% de la masse salariale (M). Cette enveloppe de référence peut être majorée par l'application d'un coefficient multiplicateur (S) compris entre 100 % et 200%. Ainsi l'intéressement peut atteindre au maximum 12 % de la masse salariale (6% * 200%). Cette enveloppe est réduite du montant de la participation (égale à 0 chez NeufCegetel) :

$$\text{Intéressement} = R * S$$

Avec R : enveloppe de référence

S : Coefficient de majoration



L'enveloppe de Référence (R)

est un pourcentage (x) de la masse salariale brute (M) de l'année écoulée :

$$R = x\% * M$$

x% dépend du taux d'atteinte de l'objectif globale fixé chaque année sur :

EC = EBITDA consolidé – CAPEX variable.

Il est négocié chaque année un Seuil de déclenchement de l'exercice, en dessous duquel x% est égal à 0% et un Plafond de l'exercice au-delà duquel x% est égal à 6%.

Entre ces deux bornes x% est calculé de la façon suivante :



$$x\% = \frac{(EC \text{ réalisé de l'exercice} - \text{Seuil de déclenchement de l'exercice}) * 6\%}{(\text{Plafond de l'exercice} - \text{Seuil de déclenchement de l'exercice})}$$



Négociation annuelle :

Chaque année la Direction et les OS (Organisations Syndicales) négocient avant le 30/06 un avenant à l'accord d'intéressement précisant les critères de déclenchement de l'intéressement pour l'année en cours.

Le tableau ci-dessous précise les critères de l'année 2008 ; L'indicateur T4 est décomposé en 3 indicateurs S_{GP}, S_{ENT}, et S_{OP} correspondant respectivement à la satisfaction client Grand Public, Entreprise et Opérateur.

Indicateur	Seuil de déclenchement	Plafond
EC	400 M€	662 M€
T1*	280 000	343 000
T2	20 000	31 000
T3	190 M€	220 M€

* y compris liens FTTx

** Valeurs de référence pour 2007 : S_{GP} = 62,5 % ; S_{ENT} = 75,5 % ; S_{OP} = 68,5 %



Le coefficient de majoration (S)

Correspond à la moyenne des pourcentages d'atteinte des objectifs « opérationnels » :

- T1 : croissance nette annuelle du parc de lignes ADSL et FTTx grand public
- T2 : croissance nette annuelle du parc de liens directs entreprise
- T3 : EBITDA Opérateur
- T4 : Satisfaction client Grand Public, Entreprise et Opérateur

$$S = 1 + (T1 + T2 + T3 + T4) / 4$$

Il est négocié chaque année par Indicateur (T1, T2, T3 et T4) un Seuil de déclenchement de l'exercice, en dessous duquel l'indicateur est égal à 0% et un Plafond de l'exercice (valeur maximale pour chaque Indicateur)



Indicateur**	Seuil de déclenchement	Plafond
S _{GP}	- 2,5 %	+ 7,5 %
S _{ENT}	- 5,5 %	+ 4,5 %
S _{OP}	+ 0 %	+11,5 %





Actu - Service client

EDITO:

Nouvelle année, nouveau périmètre pour le Service Client de SFR... Alors que les sites de Nantes et Lyon sont aujourd'hui rattachés à la BU Business Team et les contrats des collaborateurs transférés chez SFR, Neuf Assistance et Neuf Center sont depuis le 1^{er} janvier, filiales à 100% de SFR Service Client. Les activités Grand Public fixes et mobiles sont ainsi regroupées dans un seul et même pôle.

Reste à présent à faire converger les activités, harmoniser l'ensemble dans bien des domaines dans l'intérêt des collaborateurs, mais aussi des clients... Le tour d'horizon des sites laisse entrevoir à Massy un Pilote sur la Convergence avec des collaborateurs de Neuf Assistance ou des tickets restaurants distribués à Marseille pour la première fois... les chantiers sont semble-t-il bel et bien lancés... à suivre.

Fabrice PRADAS

NANTES : Y a-t-il un pilote dans l'avion ?

Le 23 octobre 2008 le site de Nantes s'est vu dépourvu d'un directeur de site sans explication. Un consultant a été missionné rapidement pour faire l'interface entre les directions SFR Service Client et 9 Cegetel Business Team. Jean Michel Peltier, nouveau directeur de site, a pris ses fonctions le 1er janvier 2009.

Laurence LEDEZ

NANTES : Bienvenue à 9C

Hé bien c'est fait ! Les collaborateurs de 9Cegetel se sont installés sur le site de Nantes et ont pris leurs marques ! Avant d'en arriver là, ce sont les commerciaux qui ont ouvert la voie avec, courant novembre, l'arrivée de l'équipe des Ingénieurs Commerciaux de 9Cegetel sur le site.

Pour accueillir au mieux tout ce petit monde, l'ensemble des équipes de SFR Entreprises ont été réorganisées et redéployées sur les différents bâtiments pour faire de la place aux collaborateurs du service client 9C.

Ainsi, depuis le 1er décembre, le paysage des plateaux a été transformé avec, le mixe des équipes 9C et SFR Relation Clients et Distributeurs Entreprises. La nouvelle équipe a été nouvellement baptisée « SFR Business Team ».

Pour marquer le début de cette nouvelle ère, la direction a offert un petit déjeuner de bienvenue. Un discours était planifié, mais faute d'une organisation cohérente, programmé à une heure de « pointe » de l'activité du site, les salariés n'ont pu y assister...

Wilfried DAVID.

NANTES : Du rififi sur le parking de Saint-Herblain !

Un constat simple s'impose, le parking de Saint-Herblain est dorénavant insuffisant pour l'ensemble de la population du site.

Cette situation fait émerger des actes d'incivisme qui entachent malheureusement la vie collective et le quotidien des collaborateurs. Des mails de rappels des règles de courtoisie ont ainsi été envoyés à l'ensemble des collaborateurs par la direction. Souhaitons que chacun fasse les efforts nécessaires afin de retrouver une ambiance plus sereine à l'avenir. En effet, une chose est acquise, il n'y a pas de moyen d'extension du parking possible, donc, comme dit le dicton « Contre mauvaise fortune, bon cœur ».

Elisabeth COLLET et Wilfried DAVID

SFR a signé une convention de mise en œuvre du « plan de déplacement entreprise » avec Nantes Métropole et la Tan. Celle-ci va permettre aux collaborateurs de bénéficier de 15 % de réduction sur l'abonnement annuel au transport en commun Nantais en plus de la participation employeur. A cela va s'ajouter très prochainement un site de covoiturage. Beaucoup de salariés habitent dans le même quartier mais le covoiturage est impossible au vu des horaires décalés. Les salariés pourront ainsi s'inscrire en ligne avec des accès sécurisés sur le site de Nantes Métropole.

Le but est de faciliter l'accès au covoiturage soit en interne, soit en externe à la société.

Elisabeth COLLET

LYON : L'actualité de SC Saint Priest

Cette nouvelle année 2009 s'accompagne de plusieurs nouveautés sur le Site.

La réorganisation a débuté par un changement de rattachement RH des équipes. Depuis le début de l'année 2009, les collaborateurs de SFR Service Client Entreprise sont rattachés à la DG SFR business team. Cela concerne les salariés de Saint Priest mais également ceux de Nantes et Bordeaux (anciennement site niveau 2 de 9C). Dorénavant, ces trois sites regroupent, entre autres, les équipes de la Gestion Dédiée, grande nouveauté pour nos collègues de 9C...

La lignée managériale a changé. En effet, le livre III prévoit une organisation cible avec un M2 et cinq M1 pour le service client Grands Comptes Nationaux. Cela s'est accompagné d'une réorganisation totale des équipes. Un grand remue-ménage physique a suivi ce remaniement. Les équipes sont désormais sur un véritable open-space sans aucun élément « brise-son ».

Enfin, le grand challenge 2009 est lancé : il s'agit bien sûr de la désormais célèbre « convergence Fixe/Mobile ». Le pilote concerne six collaborateurs et leurs back up (2 par site de la gestion dédiée). Depuis quelques semaines, les portefeuilles de ces « pilotes » sont mixtes... L'objectif est de généraliser cette mixité pour fin 2009 sur l'ensemble du périmètre. Mais que l'on se rassure, ce nouvel SFR 2009 sur Saint Priest est le reflet du meilleur des deux mondes ;-) ... A suivre ...

Séverine RODET et Mélanie PARQUET

Nom : ATTAQ Fatna
Site : Lyon
Direction : SFR Service Client
Métier : Gestionnaire de recouvrement amiable
Mandat déjà exercé : DS, élue CE, élu DP
Pourquoi l'UNSa ?
Car le dialogue y est ouvert et l'on tient compte de l'avis des adhérents

libres ensemble

Actu - Service client

AIX : Le double effet...

Mercredi 7 janvier 2008... la région PACA se réveille sous un manteau blanc. Alors que tous les enfants s'ébahissent devant ce spectacle rare, les adultes se préparent à gérer la situation.

Certains préfèrent partir de bonne heure pour éviter la galère sur les routes et autoroutes, c'est sans compter sur le préfet qui décide à 7h30 de les fermer par arrêté. Ils resteront bloqués toute la journée sans jamais atteindre leur travail. D'autres, se doutant de se qui ce trame, appellent leur employeur pour savoir ce qu'ils doivent faire ou simplement annoncer qu'ils resteront chez eux. Un conseil préconisé par les autorités car la neige a bel et bien décidé de s'installer quelque temps dans notre région. Nombre de salariés SFR de la région PACA doivent se reconnaître dans l'une ou l'autre de ces situations.

Pour le site de l'Arcobole, ce jour là, la direction décide après une longue réflexion et attente pour les très rares salariés qui ont réussi à arriver à destination, de fermer le site à midi. La décision est étendue à la journée du lendemain. La consigne est passée par téléphone à l'ensemble des collaborateurs.

Après deux jours de repos forcé, l'activité reprend sur le site. Les Délégués du Personnel UNSa abordent le sujet de la rémunération de ces deux journées. La direction souhaite prendre du temps pour statuer sur ce point.

Quelques jours de réflexion plus tard, la direction communique aux représentants du personnel, un projet des dispositions qu'elle souhaite appliquer. Elle propose le paiement du jeudi comme un jour travaillé, mais, elle souhaite que les collaborateurs absents du site le mercredi, posent un CP ou un RTT ou un demi-jour pour les personnes présentes ce matin là. Après de nombreux échanges avec les délégués du personnel UNSa, la direction modifie son projet. Elle décide à présent d'accorder la journée du mercredi pour les collaborateurs présents le matin ainsi que ceux qui devaient commencer leur activité après 12h, heure de fermeture du site.

L'UNSA considère toujours cette décision comme injuste et inéquitable pour les nombreux salariés qui ont appelé l'entreprise, suivi la consigne de ne pas se déplacer ou celles et ceux restés bloqués parfois toute une journée dans leur véhicule pour avoir fait preuve d'engagement et essayé de se rendre sur leur poste de travail. L'incompréhension est d'autant plus grande, que c'est la direction qui a décidé de fermer le site à midi et demande à présent aux collaborateurs de récupérer une journée entière.

Après un premier effet qui consiste à vivre une journée de misère pour beaucoup, froide, glaciale, bloqués par la neige, avec le stress subi, contraint de conduire sur des routes enneigées, en espérant éviter l'accident et rentrer chez soi entier, la décision de l'entreprise de demander de poser un CP pour une telle journée est accueillie par les salariés comme une douche froide... c'est l'effet SFR, tel un double effet Kiss Cool...

Face donc au mécontentement des collaborateurs, l'UNSA ne souhaite pas baisser les bras et prolonge le débat dans l'instance CE.

Les représentants de l'UNSA en séance échangent avec la direction. Pour l'UNSA, la direction devait anticiper, un arrêté préfectoral avait été communiqué la veille à 18h, les prévisions météo étaient connues depuis plusieurs jours auparavant. L'UNSA démontre le manque d'équité dans la décision prise : les salariés pénalisés par celle-ci sont ceux qui ont le plus souvent souffert ce jour là. Après un long échange, la direction, entend, comprend mais ne souhaite pas revenir sur la décision prise et décide de passer au point suivant.



Sur un autre sujet à l'ordre du jour, la direction sollicite les élus par un vote pour envisager une organisation différente de celle existante sur l'archivage des documents de l'instance CE.

A ce stade, l'UNSA considère que si une décision de la direction dans un point précédent ne peut être révisée, il est utile pour ses élus, pourtant favorables jusqu'ici aux modifications proposées sur l'archivage, de prendre un temps de réflexion supplémentaire pour pouvoir rendre un avis. Le vote est donc reporté et la réunion se termine.

Le lendemain, la direction revient sur sa décision et annonce par mail à l'ensemble des salariés de considérer pour tous, le mercredi 7 janvier comme une journée payée, "dans un souci d'équité". Preuve en est, quand la cause est juste qu'il est utile d'insister... L'UNSA se félicite d'une telle décision pour l'ensemble des collaborateurs concernés.

Catherine CRUCHON & Yvelise ANDRE

UNSA

UNSA

UNSA

Vous souhaitez soutenir notre action, obtenir régulièrement de l'information, participer au débat social, ou vous présenter aux prochaines élections CE, DP...

Remplissez ce bulletin d'adhésion

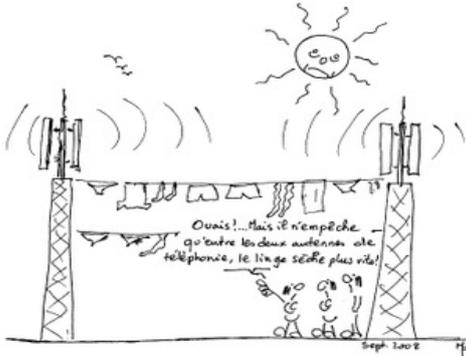
ou faites vite le

01 71 07 60 64

ou dscunsa@sfr.com

ou **Intranet** rubrique *Instances représentatives CE / infos syndicales / UNSA*

Service client



AIX : Maux de tête suspects

Au début de l'été dernier, le CHSCT a alerté la direction du site sur de nombreux retours de la part de collaborateurs souffrants de maux de tête violents et répétés. Le site de l'Arcobole est coiffé depuis 2005 de plusieurs antennes relais GSM 900 et UMTS 2100. Nombreux s'interrogeaient par conséquent sur une possible relation de celles-ci avec les symptômes ressentis. Dans le doute et pour être rapidement fixé, il était urgent de procéder à des mesures pour le vérifier. Courant Juillet, un cabinet extérieur AExpertise, accrédité COFRAC (Comité Français d'Accréditation), totalement indépendant des opérateurs de téléphonie, était chargé de procéder à des mesures de champs électromagnétiques sur le site. Le but était de vérifier que les seuils constatés ne soient pas supérieurs aux valeurs limites fixées par le décret du 3 mai 2002 pour l'ensemble des émetteurs radios existants (radio, télé, téléphonie, etc.). Une présentation des résultats a été faite à l'automne aux membres du CHSCT.

Les relais présents sur le site, d'une puissance de 20 watts et pouvant absorber 64 communications maximums en simultanées, diffusent des ondes horizontalement. Aussi, le point le plus fort mesuré, contrairement aux idées reçues, ne se trouve pas au niveau du bâtiment, mais à l'entrée du parking. Les mesures constatées sont 53 fois inférieure pour le GSM et 119 fois inférieure pour l'UMTS à celles préconisées. L'ensemble des résultats des mesures prises sur le site de l'Arcobole, mais aussi dans tout l'hexagone sont répertoriés et consultables sur le site www.cartoradio.fr.

Depuis, deux enquêtes réalisées à l'automne, auprès des collaborateurs laissent penser que l'augmentation soudaine des maux de tête, pourrait être lié au déploiement des postes de travail AVAYA.

Les mesures réalisées ont toutefois permis de rassurer un grand nombre de collaborateurs sur les craintes qu'ils pouvaient avoir sur les antennes relais.

Laurence SERGENT

Aix : Sports d'hiver à l'Arcobole

A l'occasion des intempéries exceptionnelles de janvier sur la région de Marseille, les différents sites de SFR ont été fermés temporairement par la direction. A Aix-en-Provence, l'enceinte de l'Arcobole s'est retrouvée en quelques heures sous trente centimètres de neige et plus, un spectacle merveilleux pour les yeux !

Quel est donc le problème ? Huit jours plus tard, l'épais manteau blanc, transformé en glace était toujours présent sur le parking. Pourtant, dès la reprise du travail, le lendemain des intempéries, les Délégués du Personnel et le CHSCT ont formulé à plusieurs reprises à la direction du site que soit dégagé les accès et le parking pour la sécurité des collaborateurs. Dans un premier temps, les représentants du personnel, ont reçu pour réponse de la part de la direction que des prévisions optimistes de la météo pour les jours à venir, espérant probablement voir la neige fondre au soleil, sans avoir d'action supplémentaire à mener.

Dans un deuxième temps, quelques grains de sel à ne pas confondre avec « grains de cell » ont été lancés ici et là, sans effet sur une bonne partie du parking, laissant la neige se transformer en glace avec les températures basses.

Au sixième et septième jour, les salariés de SFR ont pu voir, pour améliorer la situation, le seul collaborateur Dalkia présent sur le site, contraint de casser des cailloux de glace à l'aide d'une pelle sur un parking bien trop grand pour un seul homme. Face à cette situation, le CHSCT par la voix de son secrétaire, s'est adressé directement auprès du représentant de la DISAG pour demander des moyens supplémentaires. Deux jours plus tard, le site était définitivement dégagé... Et les collaborateurs pendant tout ce temps... à pied, ils ont glissé, patiné, évité de faire le grand écart, fait des pointes du bout des orteils, plusieurs se sont retrouvés assis à terre sans le vouloir, et en voiture, nombreux se sont entraînés sur le parking à faire des dérapages contrôlés, se sont embourbés dans la neige et entraînés les uns les autres pour se dépanner.

Bref, ils ont tout simplement apprécié pendant plusieurs jours les joies des sports d'hivers, merci SFR !

Fabrice PRADAS

AIX : La température monte !

AIX : La salle de pause... le meilleur endroit pour travailler Comme chaque année, à l'approche des beaux jours et des fortes chaleurs dans le Sud, les collaborateurs du site de l'Arcobole sont confrontés à un problème de température ambiante sur les plateaux. L'air est sec et les salariés ont des sensations d'étouffer. Face aux nombreuses remontées de collaborateurs, le CHSCT a sollicité la Médecine du Travail pour effectuer des mesures d'hydrométrie. Plusieurs mesures ont ainsi été réalisées par des ergonomes sur des lieux différents des locaux, courant juin 2008.

Le retour des résultats a été communiqué en décembre à l'instance CHSCT. Pour information, l'indice PMV (Vote Moyen Prévisible) et l'indice PPD (Pourcentage Prévisible d'Insatisfaits) ne doit pas dépasser 10%. Il apparaît de l'étude réalisée sur le site que la température est trop élevée à cette période de l'année : 25,9° au premier étage et 26° au rez-de-chaussée.

La norme préconise une température entre 18° et 25°. D'après les résultats, le meilleur endroit sur le site pour travailler serait... la salle de pause, avec une température de 23,6° !

Le pourcentage d'insatisfaits s'élève à 20%, soit le double de la moyenne idéale.

Face à ces constats, il a été décidé en CHSCT, pour la période de l'été 2009, de faire relever la température à plusieurs heures de la journée et à plusieurs endroits sur le site, pour la réguler en adaptant au mieux la climatisation. Verdict dans quelques mois...

Laurence SERGENT et Fabrice PRADAS



Service client

MASSY : Convergence

Lors de la réunion CHSCT du 5 décembre, la direction a présenté « CONVERGENCE ». Il s'agit d'un pilote qui a pour but de proposer aux clients de SFR un service client unique pour l'ADSL et le mobile. Le but est de simplifier la vie du client. Le projet est prévu pour une période de six à douze mois sur le site de Massy. Un appel à candidature a été lancé pour recruter 40 collaborateurs parmi les salariés de SFR SC de Massy et de Neuf Assistance, situé rue de Cambrai. Chaque poste de travail sera équipé de deux écrans, un pour l'ADSL et autre pour l'activité Mobile. Un Pilote qui devrait donner une idée du Service Client de demain.

Mariette HOUMAD

MASSY : Un nouveau métier au Service Client.

Dans le cadre d'un Pilote de quelques mois, la direction a mis en place un nouveau métier de Superviseur sur le site de Massy et envisage à présent un déploiement de 14 postes sur l'année 2009. Au mois de décembre 2008 le CE de Massy a été informé et consulté sur ce point.

Le Superviseur aura pour mission de faire des écoutes des Chargés de Clientèle et devra en rendre compte au Responsable de Groupe de ces derniers. Il sera un opérationnel et devra faire une reprise de communications difficiles, assurer une assistance et gardera 30% d'activités de prise d'appel...

En tant qu'animateur, il proposera et réalisera des actions de coaching collectives ou individuelles. Il aura bien un rôle d'accompagnement et d'aide, les écoutes réalisées n'alimenteront pas les évaluations des Chargés de Clientèle. En ce qui concerne sa propre évaluation et la mise de ses objectifs, elles seront effectuées par le Responsable Opérationnel d'Activité, il aura cependant un Responsable de Groupe tuteur ou référent. De ce fait, le Superviseur n'aura pas d'ascendance hiérarchique sur les Chargés de Clientèle. Le Superviseur sera non-cadre et en repère 3.

Il est évident que l'apparition d'un nouveau métier au sein du site est une bonne nouvelle. L'UNSa regrette cependant que le salaire ne soit pas à la hauteur de la charge de travail et des responsabilités qui vont avec la fonction. Autres points faibles, son statut ou encore l'exigence de lui demander un quota de prise d'appel, soit 30% de son temps de travail, un pourcentage non réaliste par rapport aux objectifs fixés.

Conséquence enfin de la création de ce métier, une baisse significative de l'effectif des Responsables de Groupe sur trois ans, comme annoncé au printemps 2008 en commission d'anticipation par domaine GPEC. Ce qui sera un bien et un tremplin pour les uns afin d'évoluer vers un nouveau métier et acquérir de nouvelles compétences, sera un moins bien peut-être pour d'autres, poussés à réfléchir activement plus tôt que prévu à leur projet professionnel... Bien entendu vos représentants UNSa restent disponibles pour des compléments d'informations.

Mohamed AGUENI

Nom : AGUENI Mohamed
Site : Massy
Direction : SFR Service Client
Métier : Chargé de clientèle
Mandat déjà exercé :
DS, élue CE, CCE, élu DP, CHSCT,
commission formation
Pourquoi l'UNSa ?
Pour son autonomie, et son sa
proximité avec les collaborateurs.

libres ensemble

Spider élargit sa Toile...

Dans notre précédent numéro, nous alertions les utilisateurs d'Orian sur l'outil Spider (Système de Protection de l'Information et DE Recherche).

Depuis le mois d'octobre, plusieurs licenciements se sont produits sur les différents sites de productions de SFR Service Client avec souvent un même point commun : SPIDER.

Instauré en 2006 pour renforcer la protection des données à caractère personnel des clients SFR, SPIDER est un outil qui utilise une sonde permettant de capturer le trafic entre le serveur applicatif et les postes des collaborateurs. Il analyse ensuite les flux, filtre les informations et les stocke pendant un an.

SPIDER est initialement prévu pour répondre à des sollicitations dans le cadre de réquisitions judiciaires, de réclamations clients en cas de harcèlement ou de modifications exercées sur le compte ou enfin en cas d'usurpation d'identifiant de collaborateurs pour accéder aux outils.

SPIDER peut aussi permettre de faire des contrôles préventifs sur les accès en consultation par les utilisateurs dans le cadre de leur activité. Conformément au règlement Intérieur, les usages abusifs des outils professionnels font l'objet dans ce cas de sanctions.

En deux ans, une cinquantaine de cas réclamations clients ont été traités et aboutis grâce à l'outil SPIDER, une goutte d'eau en rapport des 16 millions d'abonnés.

Mais qu'en est-il du nombre de salariés sanctionnés suite aux remontées de cet outil, épluchées et analysées ensuite par sept personnes au service des Enquêtes Internes.

L'UNSa regrette que la direction ne communique pas régulièrement pour rappel auprès des utilisateurs sur les risques encourus en cas de comportements hors jeu.

Pour rappel, les discussions entres Direction et Membres de l'ancien CE national SFR SC lors de la mise en place de l'outil en 2006, avaient abouti à une tolérance accordée aux collaborateurs de SFR SC pour la consultation occasionnelle de l'encours sur leur ligne collaborateur.

Ces consultations n'aboutissent pas aujourd'hui encore sur des sanctions disciplinaires.

Cependant pour éviter tout problème, l'UNSa invite les collaborateurs à utiliser les médias connus comme tout client SFR, à savoir le 950, SFR.fr ou le Service Client.

Aujourd'hui, la direction souhaite renforcer la protection des données clients par l'extension de l'outil SPIDER sur d'autres outils SI CORE et SAFIR. Une information en vue d'une consultation sur ce point est en cours au CCE.

SPIDER élargit sa toile de surveillance, l'UNSa rappelle aussi aux utilisateurs et futurs utilisateurs de ces outils qu'ils n'ont pas vocation à être utilisés à des fins personnelles.

Fabrice PRADAS

Service client (9Center) :

Marseille : Le Temps de travail chez Neuf Center

En 2002, un accord sur le temps de travail a été négocié sur le site, principalement sur la population des conseillers. Une belle invention pour faire quand on veut, ce que l'on veut des salariés... Plusieurs fois par an, depuis cette date, les représentants du personnel demandaient à renégocier cet accord, chose que la direction refusait catégoriquement. Ceci a enclenché un processus de dénonciations successives de celui-ci par les organisations syndicales les unes après les autres.

Après une longue période de silence, la direction s'est enfin décidée à ouvrir des négociations en 2008, avec très peu d'avancées notables pour les salariés. La direction souhaitait absolument imposer une modulation avec pour seul argument majeur la pérennité du site. Peu importe, si les salariés n'y trouvent que des inconvénients avec de grandes difficultés pour pouvoir concilier une vie de famille avec une vie professionnelle et peu ou pas d'avantages dans les horaires proposés. Chacun restait par conséquent sur ses positions.

Simultanément, la direction proposa de négocier un accord d'intéressement à signer par les organisations syndicales avant le 30 juin afin d'être mis en place pour l'année en cours sur le périmètre de neuf Center.

Dans l'urgence, et pour arriver à ses fins, la direction imposa aux partenaires sociaux de ne pouvoir dissocier la signature du deuxième accord au premier. Autrement dit, sans accord sur le temps du travail non signé, pas d'intéressement pour les salariés. Dans les derniers jours et heures, nous avons réussi à avoir quelques avancées sur le premier accord, mais qui ne nous permettaient pas d'engager tous les salariés dans une modulation dont ils ne voulaient pas.

Le dernier jour, la direction décida seule de rompre les négociations et de considérer que le projet d'accord n'en était plus un et qu'il devenait un accord, une organisation syndicale ayant accepté sans conditions de le signer début juillet. Quelle ne fût pas notre surprise lorsqu'une deuxième organisation syndicale signa, avant même la Direction, l'accord sur le temps de travail ! S'en est suivi un combat juridique de plusieurs mois qui déboucha sur une assignation pour non respect des délais de présentation et de mise en place d'information / consultation en CE, appelé délit d'entrave vis à vis de l'instance et puni par la loi.

Sans signature d'un tel accord, les salariés à ce jour, au regard du délai légal dépassé, ne seraient pas soumis à une modulation et mieux encore, bénéficieraient d'heures supplémentaires payées au-delà de la 35ème heure... Le plus regrettable pour les collaborateurs est de constater aujourd'hui un non respect de cet accord sur de nombreux points par la direction. Une réunion doit d'ailleurs avoir lieu dans le cadre d'une commission de suivie de l'accord entres les représentants de chaque organisation syndicale et la Direction.

L'UNSa saura lors de ces discussions défendre les intérêts des salariés.

Un rappel sur le respect des accords signés dans son intégralité sera fait... Il y aura donc une suite, qui prendra peut-être un peu plus... que 35 heures !

Marseille : Les Tickets Restaurant chez Neuf Center

Le site a été créé sous le nom d'AMSE (Aol Member Service Europe) en août 2001 par la société AOL Europe filiale d'AOL Time Warner inc, comme service clientèle d'AOL en France. Rattaché à un des plus grands groupes de communication fut un temps, les salariés pour autant n'en avaient pas tous les avantages... Suite à la première élection professionnelle, les Représentants du Personnel existent sur le centre depuis le mois d'avril 2002. Dès les premières négociations, l'attribution de tickets restaurants aux collaborateurs était une revendication des élus et organisations syndicales. Avantage qui été refusé immédiatement. Le directeur lui-même indiquait que tant qu'il serait Directeur il n'y aurait pas de Titres Restaurants. Malgré le changement de DG, la même réponse revenait sans cesse. Des prétextes tous aussi farfelus les uns que les autres, par exemple : « vous n'aurez pas le temps de vous en servir », ou encore : « ça n'est pas intéressant ».

Puis, le temps est venu d'être racheter par Neuf Cegetel, et là encore... toujours rien sur ce point. Nouvelles directions, nouvelles excuses... Le motif du refus était différent : « L'entreprise n'avait pas les moyens de supporter un tel avantage, car il faudrait embaucher une personne à temps plein au service RH sur le site pour s'en occuper et cela n'était pas possible pour la pérennité du centre ».

Les salariés pendant ce temps devaient se contenter de la mise en place d'une « baraque à frites » et d'une subvention patronale sur un plat du jour, salades et autres sandwiches.

En intégrant le groupe SFR et l'UES, les représentants du personnel découvrent de nouvelles pratiques et le souhait de la part de la direction d'instaurer un dialogue social constructif.

Par le biais des NAO, bien que ne nous ne soyons pas satisfait de celles-ci dans leur ensemble, la direction harmonise les tickets restaurants pour tous dans l'ensemble du groupe avec la même part patronale et le même montant, ainsi que la mise en place d'autres mesures complémentaires. Cette annonce est une réelle avancée pour les salariés de Neuf Center qui le demandaient et l'attendaient depuis longtemps.

Un premier signe de SFR pour une harmonisation et une intégration réussies, de bons augures pour cette année 2009.

Rémi HADIDA – Tristan MONDOLONI

Rémi HADIDA – Tristan MONDOLONI



100% pas pareils

Nom : MONDOLONI Tristan
Site : 9Center Marseille
Direction : SFR Service Client
Métier : Cellule consommateur
Mandat déjà exercé :
DS, élue CE, DP, CHSCT.
Pourquoi l'UNSa ?
Pour des valeurs qui à ce jour correspondent à mes idées.

libres ensemble

P22



100% pas pareils

Nom : HADIDA Remi
Site : 9Center Marseille
Direction : SFR Service Client
Métier : Conseiller de clientèle
Mandat déjà exercé :
DS, élue CE, DP, CHSCT.
Pourquoi l'UNSa ?
Pour changer l'image des syndicats auprès des salariés.

libres ensemble



SRR : Brèves de La Réunion

Les élections Prud'homales à La Réunion

Le 2 Décembre 2008 a eu lieu les élections Prud'homales, Nelson SELLY était tête de liste UNSa commerce. Tout le monde était sur le pont (sur le terrain), la campagne dans l'ensemble c'est très bien passé. L'UNSa a eu un élu en activités diverses, avec à peu près 80% d'abstention il ne fallait pas s'attendre à des miracles. Nous espérons une plus grande mobilisation lors des prochaines élections. D'après les retours de l'UNSa national l'objectif a été atteint sur le plan national.

Nelson SELLY

Convention 2009, un vendredi 13...

Suite à la dépression tropicale la convention annuelle a été reportée au Vendredi 13 (chance ou malchance), objectif atteint en tous points, bénéfice plus que correcte. De belles performances financières annoncées, un avenir très prometteur pour nous tous collaborateurs de la SRR, mais sachez que malgré cela notre direction métropolitaine ne veut pas entendre parler d'une enveloppe d'AI plus conséquente pour les collaborateurs réunionnais qui voit leur pouvoir d'achat en baisse avec la crise. Seule réponse de la direction de métropole (NAO) si nous syndicats de la Réunion continuons à nous plaindre d'être différent, eux voit une seule solution : sortir la SRR du groupe. Ne méritons-nous pas mieux que cela, connaissant les bénéfices que nous remontons. Vous collaborateurs de la SRR, pensez à ce qui pourrez nous arriver si un jour nous ne faisons plus de bénéfices...

A l'année prochaine, avec je l'espère toujours de bons chiffres et surtout une augmentation de salaire en rapport avec le montant de nos bénéfices.

Collaborateurs de la SRR, restons vigilants. L'UNSa reste à votre écoute et saura faire remonter en métropole, nos revendications locales.

Nelson SELLY

Visite d'Alain OLIVE à La Réunion

Peu de temps avant le début de la campagne nous avons eu la visite d'Alain OLIVE (Secrétaire Général de l'UNSa). Nous avons pu assister à deux meetings un dans le sud de l'île le 27 Octobre 2008 et l'autre le 28 Octobre 2008 dans le nord. Divers points ont été soulevé tel que le pouvoir d'achat, sujet très sensible en ce moment, la formation des prix à La Réunion. Quelques mots sur la campagne prudhommale où il nous rappelle les valeurs de l'UNSa (valeur républicaine Liberté, Egalité, Fraternité ; Le A de l'UNSa autonome, la démocratie). Les mots d'ordre pour la campagne LIBRE, ENSEMBLE, AUTONOME.

Nelson SELLY

Equipe UNSa LA Réunion (SRR)

de gauche à droite : EDMOND Régis (RS au CHSCT), GRONDIN Marcel (RS au CE), MALL Ludivine (DP), SELLY Nelson (DS et DP).



Nom : GRONDIN Marcel

Site : La Réunion

Direction : Commerciale

Métier : Technicien en maintenance
Téléphonie

Mandat déjà exercé :
RS au CE.

Pourquoi l'UNSa ?

Car c'est un syndicat proche des
collaborateurs, autonome et aux
couleurs de l'entreprise

libres ensemble



Nom : SELLY Nelson

Site : La Réunion

Direction : Commerciale

Métier : Technicien SAV

Mandat déjà exercé :
DS, élue DP, RS au CHSCT.

Pourquoi l'UNSa ?

Pour les qualités de sa
communication interne et vers les
collaborateurs.

libres ensemble



Equipe UNSa UES SFR

De gauche à droite :

Fabrice PRADAS - DSI SFR SC 06 17 34 55 08

Vanessa JEREB - DSC SFR Groupe 06 26 34 09 92

Frédéric LESCA - DSCa SFR Groupe 06 11 29 29 87

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

Remplissez ce bulletin d'adhésion

ou faites vite le

01 71 07 60 64

ou dscunsa@sfr.com

ou Intranet rubrique Instances représentatives CE / infos syndicales / UNSA

BULLETIN D'ADHESION



BULLETIN D'ADHESION UNSA TELECOMS 2009

Madame Mademoiselle Monsieur

Nom :

Prénom :

Adresse Personnelle :

Code Postal :

Ville :

Date de naissance :

N° de Tel :

N° de tel Portable :

N° de Fax :

Mail perso :

Mail professionnel :

™ L'abonnement à la revue UNSa Magazine.

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

A

Le

Signature :

Je suis : CDI CDD Intérimaire

Classification (cf. entête du bulletin de paye) :

B C D E F G

Entreprise : Groupe SFR

SFR Réseau et Systèmes SFR Commercial et Marketing

SFR Fonctions Supports Neuf Cegetel

SFR SC DERD Entreprises (DRCE) SFR SC DERD GP

SFR SC DGC/DEM/DSCE et FC SFR SC Massy

CE La Réunion

Neuf Center Neuf Assistance

Nom du site SFR (+Ville) :

Métier :

BAREME DE COTISATION

	TRIMESTRE	SEMESTRE	ANNUELLE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> B	14 €	28 €	56 €
<input type="checkbox"/> C	15 €	30 €	60 €
<input type="checkbox"/> D	18 €	36 €	72 €
<input type="checkbox"/> E	25 €	50 €	100 €
<input type="checkbox"/> F	32 €	64 €	128 €
<input type="checkbox"/> G	45 €	90 €	180 €

Chèque à l'ordre de : UNSA SFR

Prélèvement automatique.

UNSA SFR - Cnit - BP 464 - 92053 Paris La Défense
Tel : 01.71.07.60.64 Mobile : 06.26.34.09.92