



Ne vous trompez pas de candidats aux élections professionnelles du 18 juin 2009...

Dans le Groupe SFR : pourquoi l'UNSa fait peur ? Et à qui ?

"Syndicat de direction", "syndicat chassant sur les plates-bandes des autres organisations syndicales", "syndicat à cause duquel les centres d'appels ont été externalisés (2007)", "syndicat prônant la différenciation de traitement entre les catégories de salariés"... L'UNSa est accusée de tous les maux de l'entreprise par d'autres Organisations Syndicales depuis le début de la campagne électorale de ces dernières semaines...

Si vous avez décidé d'y croire, n'hésitez pas un instant : Ne Votez Pas UNSa le 18 juin 2009...et ne lisez même pas la suite de cet article...

Pour ceux qui souhaiteraient avoir les clés de compréhension de cet acharnement syndical, les quelques lignes qui suivent vous permettront peut-être de découvrir ou de comprendre les effets recherchés.

Vous devez tout d'abord savoir que l'UNSa est la plus jeune des organisations syndicales du groupe (créée fin 2003). En moins de 6 ans d'existence et 2 élections, elle est déjà devenue la 2ème Organisation Syndicale du groupe SFR. Tout ceci grâce à la confiance (source de toutes les convoitises) que les collaborateurs cadres et non cadres nous ont accordée dans l'ensemble du groupe. Les faits : poids des OS - élections groupe SFR 2004 & 2007

Table with 7 columns: UES SFR, CFDT, UNSa, CGC, CFTC, CGT, FO. Rows for 2004 and 2007 showing percentages.

Chez 9, lors de la cession de Cegetel, l'UNSa qui était ex-aequo avec la CFDT a été "chassée", jusqu'au dernier adhérent, et contestée devant les tribunaux par la direction.

Les faits : poids des OS - élections Cegetel 2004 & 9Cegetel 2007

Table with 7 columns: 9 Cegetel, CFDT, UNSa, CGC, CFTC, CGT, FO. Rows for Cegetel 2004 and 9Cegetel 2007.

L'approche pragmatique et réaliste utilisée par l'UNSa dérange. En effet notre communication, avec notamment la parution 3 fois par an du journal de l'UNSa SFR, se veut pédagogique et non polémique. Nous n'attendons pas les élections pour vous informer de l'actualité sociale et économique du groupe. Nos parutions sont indépendantes et ne bénéficient donc pas de "sponsoring" de la direction. Nous estimons que cela fait aussi partie aussi de notre rôle.

Nous avons une vision pragmatique de la négociation avec la direction. Nous préférons à certains moments signer des accords qui permettent aux salariés d'obtenir plus d'avantages (NAO 2008) et à d'autres moments refuser de signer certains accords dangereux (GPEC version 1). Nous nous sommes opposés de toutes nos forces en 2007 au plan d'externalisation des 1900 salariés des centres d'appels malgré ce que certains vous racontent. Les faits : à l'époque seuls deux syndicats minoritaires (la CFE-CGC et FO) ont négocié le PDV alors que tous les autres étaient en grève !

En dernier lieu : "l'UNSa : syndicat de direction !"... Argument "simpliste" quand on sait qu'il a fallu faire intervenir la HALDE (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations dans l'Entreprise), pour que sa déléguée Syndicale Centrale puisse sortir du "placard" dans lequel elle avait été mise pour toute réponse à la création d'un 6ème syndicat dans l'entreprise. (les faits : cf. article du Monde du 8 mars 2008).

Les élections du 18 juin détermineront l'audience de chaque Organisation Syndicale, qui est devenue prépondérante depuis la loi du 20 août 2008 sur les accords d'entreprise, ces accords qui seront négociés demain avec la direction du groupe SFR... Tout ceci est, vous le comprendrez, source de convoitises et prétexte à la désinformation...à vous de juger, à vous de voter !

Frédéric LESCA, Vanessa JEREB et Fabrice PRADAS



SOMMAIRE

Groupe SFR :

- Dossier « élections SFR 2009 » p. 2-5
Dossier « l'emploi chez SFR » p. 6-17

SFR :

- Réorganisation DGRE p. 18
SFR Business Team p. 19-20
Témoignage « œuvres sociales » p. 21
CHSCT : Déménagements IDF p. 22
Délégués du personnel p. 23
Site SFR Toulouse p. 24
Site SFR Bordeaux p. 25
Egalité professionnelle p. 26

SFR Service client

- SFR Solution -Massy p. 27
9 Assistance p. 27
Bilan Aix-Gentilly p. 28-29
Condition de travail - Neuf Center p. 30

SRR :

- Actu SRR - La Réunion p. 31

Dossier Spécial !



A la fin du PDV lié au rapprochement 9C, un seul accord s'applique pour gérer l'emploi :

« L'accord de gestion des carrières et des compétences »

Retrouvez en pages 6 à 17 une synthèse complète de cet accord réalisée par l'UNSa.

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)

Journaux UNSa téléchargeables sur

www.unsasfr.com



DOSSIER :

Les Elections professionnelles CE et DP SFR, c'est le 18 juin !

Les dernières élections CE et DP ont eu lieu en mars 2007. Les mandats arrivant à échéance en mars 2009, ils ont été prorogés jusqu'en juin 2009 afin d'organiser les élections.

Le climat social

C'est dans un contexte social tendu que les élections vont avoir lieu ; avec un Plan de Départ Volontaire en cours ; un rapprochement économique entre SFR et Neuf Cegetel qui n'a pas encore donné lieu à l'indispensable négociation sociale de l'harmonisation des statuts. Des salariés qui déménagent d'un site à un autre, passant de bureaux fermés à des open spaces ; des conditions de travail impactées par les réorganisations ; des collaborateurs qui n'ont pas de « visibilité » sur leur avenir dans l'entreprise.

Enfin pour clore cet état des lieux un manque de communication de la part des membres du Comex sur la stratégie de l'entreprise. On comprend mieux pourquoi les salariés sont démotivés et déboussolés ! Et pourtant, il va falloir voter pour mettre en place les élus qui vont vous représenter pour les 28 prochains mois.

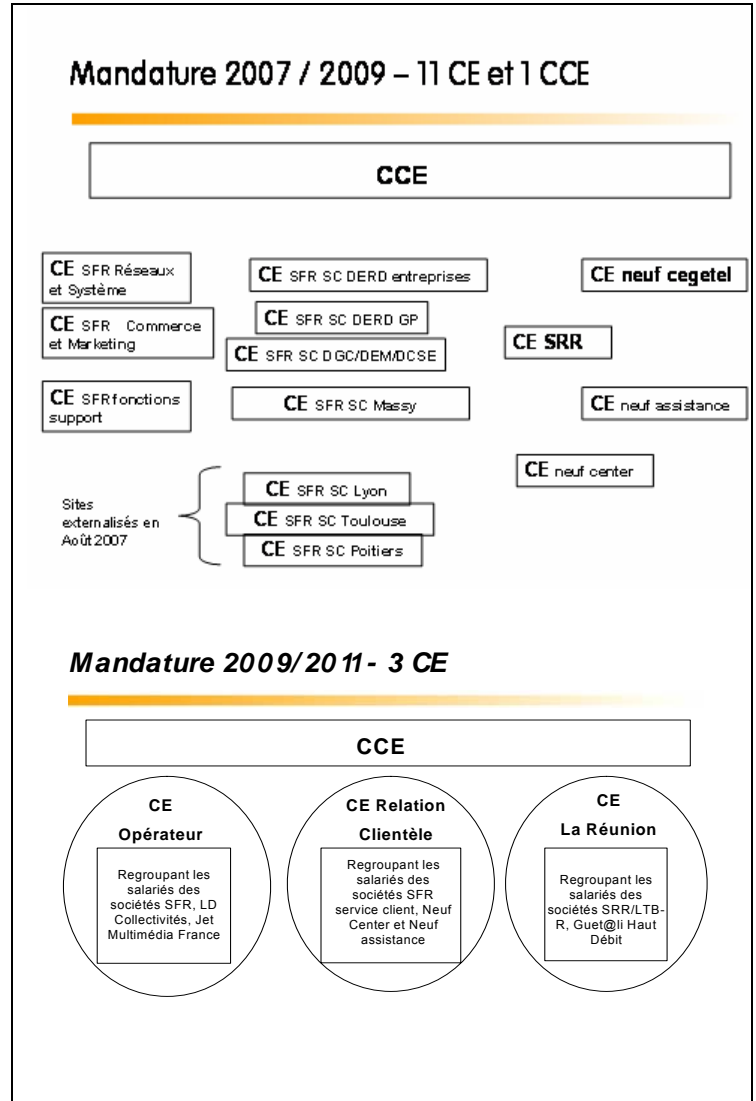
Le jeu de la Direction - des salariés pris en otage !

La dernière mandature entre le périmètre SFR et le périmètre Neuf Cegetel comptait jusqu'à 14 CE (dont les 3 CE des sites externalisés en 2007). Périmètre CE qui avait été arbitré à l'époque par la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi, faute d'accord entre la Direction et les organisations syndicales.

Lors de la négociation du protocole pré-électoral 2009, la Direction a avancé un objectif incontournable : diminuer le nombre de CE pour coller au plus près de « sa nouvelle » organisation économique en passant à 3 CE, quitte à donner des moyens supplémentaires aux instances et aux élus.

Bien entendu, la diminution du nombre d'instances CE et d'élus n'a pas été accueillie avec enthousiasme de la part de notre organisation syndicale. Cette situation de blocage a eu pour conséquence de « geler » les négociations sur l'harmonisation des statuts. L'UNSa a refusé de « prendre en otage les salariés du «nouvel SFR» qui seraient entraînés dans un nouvel arbitrage de la Direction Départementale du Travail pouvant aller jusqu'à plusieurs mois de réflexion.

Pour la petite histoire, l'UNSa avait contesté le périmètre des CE tel que le souhaitait la Direction lors des dernières élections, nous avons défendu un périmètre de 11 CE, c'est celui qui a été tranché par la DDTE, cependant l'arbitrage avait pris plus de 6 mois, et la Direction ayant perdu, le niveau de dialogue social s'était tendu.



L'UNSa, une organisation syndicale responsable !

C'est donc parce que l'UNSa est une organisation syndicale responsable qui assume sa mission sans se voiler la face et sans désinformer les salariés, que nous avons choisi d'aller au plus vite aux élections. Il s'agit pour nous de défendre les salariés qui vont rester sur le carreau à la fin du PDV au 30 juin, ainsi que de négocier à partir de septembre 2009 l'harmonisation des statuts pour les salariés du « nouvel SFR » et l'ensemble des sujets liés au rapprochement entre SFR et 9 Cegetel.



### DOSSIER : suite ...

#### Mais.... Pourquoi aller voter ? Ça sert à quoi ?

Vous avez souvent dû vous poser ces questions : à quoi servent les Représentants du Personnel, quelle est la différence entre un élu CE, un élu DP et un Délégué Syndical ?

L'UNSa souhaite, dans ce numéro spécial, vous donner un éclairage pour aborder la complexité du dialogue social dans l'entreprise, son fonctionnement, ainsi que le rôle propre des instances électives (CE, DP et CHSCT) et le rôle des désignés (les Délégués Syndicaux, les Représentants Syndicaux) ; enfin leur complémentarité.

#### Pourquoi voter ?

**Pour prendre en main votre parcours professionnel dans l'entreprise !**

**Pour décider de votre emploi !**

**Pour décider de vos conditions de travail !**

**Pour décider de votre développement professionnel !**

**Pour décider de votre formation !**

C'est votre vote qui va décider de valider ou de sanctionner vos représentants dans les instances CE et DP, et qui va également déterminer le « poids » de chaque Organisation Syndicale et peser ainsi dans la signature ou non d'un accord d'entreprise.

La loi sur la représentativité syndicale du 20 août 2008 vient de faire voler en éclat un système de représentation syndicale qui datait de 1966 ! C'en est fini de « l'irréfragabilité » qui permettait au club des cinq confédérations (CGT, CFTC, CFE-CGC, FO et CFDT) d'exister dans les entreprises, même si elles n'avaient pas d'élus ou d'adhérents. Cette situation de monopole de la représentativité leur permettant d'aller apposer leur signature sur un accord d'entreprise, et de le valider, même si elles ne représentaient pas les salariés concernés.

Aujourd'hui, avec la nouvelle loi (téléchargeable sur le site [unsasfr.com](http://unsasfr.com)), seules des organisations syndicales ayant eu 10% des voix aux élections CE seront désormais représentatives (c'est-à-dire pourront désigner des Délégués Syndicaux et de négociateur des accords). Par ailleurs, un accord d'entreprise, pour être valable, devra recueillir la signature d'un ensemble d'organisations syndicales qui représentent au moins 30 % des voix aux élections CE. **C'est donc votre responsabilité d'électeur et de salariés SFR qui, par votre vote le 18 juin prochain, va décider de vos représentants légitimes dans l'entreprise pour les 28 prochains mois !**

L'UNSa ayant été créée en 1993 au niveau national par des déçus des organisations syndicales existantes et fin 2003 chez SFR par des élus sans appartenance syndicale, c'est devant les tribunaux que nous avons dû défendre notre légitimité. Il est arrivé malheureusement que les directions d'entreprises s'allient avec des syndicats existants pour nous contester devant les tribunaux. *Pour la petite histoire, chez SFR, à l'époque de notre création, nous avons dû nous défendre par trois fois devant les tribunaux pour avoir le droit d'exister « comme les autres ».*

Aujourd'hui, nous avons acquis chez SFR notre légitimité par les urnes lors des deux dernières élections, par les décisions judiciaires et par la preuve de notre audience et de notre travail.

#### Les Délégués du Personnel

Les Délégués du Personnel ont vu le jour en 1936. Cette instance a été créée dans le but de définir des interlocuteurs parmi les salariés, au plus près des établissements, afin que les directions d'entreprise prennent connaissance des questions sociales, des problèmes d'application de la législation ou des conditions de travail.

Election par suffrage direct des salariés

#### Focus Elections SFR du 18 juin 2009 : les DP Opérateur

*Opérateur regroupant les sociétés SFR, LD Collectivités, Jet Multimédia France.*

- DP Opérateur Séquoia (+ Paris, Rouen et Orléans)
- DP Opérateur Rive Défense (+Courbevoie)
- DP Opérateur Meudon Campus (+ Vélizy, Massy)
- DP Opérateur Quai Ouest , (+Gentilly)
- DP Opérateur Rennes (+ Caen, Quimper)
- DP Opérateur Nantes St Herblain (+ Tours)
- DP Opérateur Lille
- DP Opérateur Metz (+Nancy, Reims, Strasbourg)
- DP Opérateur Toulouse
- DP Opérateur Bordeaux (+ Anglet, Bidart, Bordeaux, Pau, Poitiers)
- DP Opérateur Aix Le Sulky (+Nice, Montpellier)
- DP Opérateur Lyon (+ Grenoble, Dijon, Vénissieux)

Les salariés « opérateur » rattachés aux sites entre parenthèse voteront pour le périmètre DP de référence. Ex. les collaborateurs situés à Nice pourront voter pour les DP Opérateur Aix le Sulky.

#### Elections SFR du 18 juin 2009 : les DP relations clientèle

*Relations clientèles regroupant les sociétés SFR service client, Neuf Center et Neuf Assistance*

- DP Relation Clientèle Nanterre (+ Séquoia, Rennes, Nantes Saint Herblain, Lyon St Priest))
- DP Relation Clientèle Gentilly
- DP Relation Clientèle Massy
- DP Relation Clientèle Paris (+Boulogne Quai Ouest)
- DP Relation Clientèle Aix Arcobole
- DP Relation Clientèle Marseille

Les salariés « relation clientèle » rattachés aux sites entre parenthèses voteront pour le périmètre DP de référence. Ex. les collaborateurs RC de Lyon St Priest pourront voter pour les DP RC Nanterre.

#### Elections SFR du 18 juin 2009 : les DP La Réunion

*La Réunion regroupant les sociétés SRR/LTB-R, Guet@li Haut Débit.*

- DP La Réunion



### DOSSIER : suite et fin ...

#### Bilan des 3 accords prépondérants négociés et signés chez SFR (Dernière mandature)

	GPEC Accord du 12 octobre 2006	PDV Externalisation des 1900 salariés des centres d'appel	Gestion des carrières et Compétences Accord du 27/06/08
CFDT	X		X
CFE-CGC	X	X	X
CFTC	X		X
CGT			
FO Com		X	X
<b>UNSA</b>			X

#### Synthèse historique de la mise en place du cadre social actuel

1936	les DP
1945	les CE
1947	les CHS (CHSCT en 1982)
1950	loi sur les conventions collectives
1966	irréfragabilité des 5 confédérations
1968	reconnaissance de la section syndicale et du DS
1982	Lois Auroux obligation annuelle de négocier, création du DSC
1985	Loi Fillon et accords majoritaires
2005	Les Lois Borloo
2006	Chantier sur la démocratie sociale et représentativité syndicale
2007/2008	Réformes des règles de validité des accords, de la représentativité et du financement des syndicats- Fin de l'irréfragabilité

#### Le rôle du Comité d'Entreprise

Le Comité d'Entreprise a été créé par l'ordonnance du 22 février 1945. Le texte prévoyait que le « Comité d'entreprise coopère avec la direction à l'amélioration des conditions d'emploi et de travail... ». Le texte a évolué en 1982 (avec les lois Auroux) pour passer à une notion de « véritable organe de contrôle » de l'entreprise.

La mission du CE est d'une part, de gérer les œuvres sociales au profit du personnel (colonies de vacances, Noël, chèques vacances...) et d'autre part, d'être informé et consulté sur la marche générale de l'entreprise, ses perspectives économiques, avec les conséquences sociales pour ses salariés. C'est l'instance devant laquelle tous les projets d'importance pour l'entreprise font l'objet d'une information et d'une consultation. C'est une instance qui a une personnalité civile, qui peut ester en justice et qui bénéficie d'un exécutif représenté par un Bureau et un Secrétaire. Ce dernier prépare conjointement les ordres du jour des réunions avec le Président du CE (Chef d'entreprise ou son représentant mandaté à cet effet).

Election par suffrage direct des salariés

#### Focus Elections SFR du 18 juin 2009 : 3 CE

- **CE Opérateur** (regroupant les sociétés SFR, LD Collectivités, Jet Multimédia France)
- **CE Relations clientèle** (qui regroupe les sociétés SFR service client, Neuf Center et Neuf Assistance)
- **CE La Réunion** (qui regroupe les sociétés SRR/LTB-R, Guet@li Haut Débit)



**Albano FERRAT - SFR Séquoia**  
Candidat CE et DP



**Céline BOUCHET - SFR Meudon**  
Candidate CE et DP



**Davy METTLER - SFR Boulogne**  
Candidat CE et DP



**Dominique HOUSU - SFR Meudon**  
Candidate CE et DP



**Frédéric LESCA - SFR Bordeaux**  
Candidat CE et DP

### Les différents modes de Représentation du personnel

MODE ELECTIF	MODE DESIGNATIF
<b>Légitimité</b> : Elections Professionnelles	<b>Légitimité</b> : Organisations Syndicales Représentatives (en fonction du résultat des élections CE : 10% des voix)
<b>Durée</b> : mandats variables de 2 à 4 ans en fonction de négociations	<b>Durée</b> : le temps de la mandature CE et DP en cours
<b>Nombre</b> : selon seuils d'effectifs d'établissement	<b>Nombre</b> : selon seuils d'effectifs d'établissement
<p><b>Instances Représentatives du Personnel</b></p> <p><b>Délégués du Personnel (DP)</b> : Elus disposant de moyens en heures de délégation, d'une réunion mensuelle pour exprimer leurs demandes, d'un pouvoir d'accompagnement individuel des salariés.</p> <p><b>Comité d'Entreprise (CE)</b> : Elus disposant de moyens en temps de délégation, de réunions au moins mensuelles, d'un budget de fonctionnement et d'un budget pour les œuvres sociales, d'un droit à l'information et à la consultation pour tous les sujets importants dans l'entreprise.</p> <p><b>Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)</b> : C'est une instance autonome, qui est élue par le collège unique DP et CE. Sa mission est de prendre en charge dans des modalités et des moyens spécifiques, les questions de santé et de conditions de travail.</p> <p><b>Délégation Unique du Personnel (DUP)</b> : Dans les établissements de 50 à 199 salariés, après consultation des DP et du CE, l'entreprise peut mettre en place une Délégation Unique du Personnel. Dans ce cas les Délégués du Personnel cumulent les prérogatives DP et CE dans une même instance.</p>	<p><b>Structures Syndicales représentatives dans l'entreprise</b></p> <p><b>Délégués Syndicaux (DS)</b> : Ils disposent de moyens en heures de délégation, d'une exclusivité de la négociation collective, d'un droit d'expression, de représentation et d'action.</p> <p><b>Section Syndicale</b> : Structure de base du syndicalisme en entreprise, réunissant de deux à plusieurs centaines d'adhérents, de militants et de Délégués syndicaux, dépendante d'un syndicat local ou d'un secteur d'activité. Adhésion sur la base d'une cotisation.</p> <p><b>Syndicat</b> : Structure-clef importante de l'appareil syndical qui réunit un nombre important d'adhérent pour une entreprise, un secteur géographique, ou un secteur d'activité avec la possibilité de désigner les délégués syndicaux ou de ratifier des accords d'entreprise.</p> <p><b>Le représentant de la section syndicale (RSS)</b> : Salarié que les Organisations syndicales non représentatives peuvent désigner sous certaines conditions. C'est une nouveauté de la Loi.</p> <p><b>Structures Syndicales hors de l'entreprise</b></p> <p><b>Fédérations Syndicales</b> : Regroupement des sections ou des syndicats d'un même secteur d'activité. Elles ont un fonctionnement autonome au sein de l'organisation nationale, leur permettant d'animer l'action syndicale, de conduire des négociations et de procéder aux nominations et désignations dans les entreprises du secteur concerné. On les nomme également Fédérations Professionnelles.</p> <p><b>Unions Locales, Départementales ou Régionales</b> : Implantations territoriales au niveau des départements et des villes ou bassins d'emplois. Cette organisation territoriale est par conséquent interprofessionnelle puisqu'elle regroupe tous les syndicats et sections d'un même territoire. Ces structures territoriales apportent un support aux petites sections syndicales ainsi qu'aux délégués et élus isolés.</p>



Françoise MONGIN - SFR Nantes  
Candidate CE et DP



Jacques ROCHWERG - SFR Boulogne  
Candidat CE et DP



Isabelle GERANT - SFR Aix  
Candidate CE et DP



Philippe ZAPLOTNY - SFR Séquoia  
Candidat CE et DP



Vanessa JEREB - SFR Séquoia  
Candidate CE et DP

### Les Comités d'Hygiène et de Sécurité - CHSCT

Créés en 1982 (Lois Auroux) en lieu et place des CHS, les CHSCT ont pour mission les sujets relatifs à la santé des salariés, à la sécurité et aux conditions de travail. Les CHSCT ne sont pas élus directement par les salariés mais par les élus des CE et DP réunis en collège désignatif. C'est un suffrage indirect. Bien que les salariés ne soient donc pas appelés à voter pour cette instance, l'UNSa a souhaité vous sensibiliser sur le CHSCT, qui représente un outil important pour les élus du CE afin de protéger les salariés de l'entreprise. L'UNSa s'attachera donc à présenter des candidats motivés sur le périmètre CHSCT et non à en faire une instance « de repêchage » pour les candidats non élus des CE et DP.





**DOSSIER : L'emploi chez SFR ?**

Dossier réalisé par Frédéric LESCA & Olivier BARBE

Un des principaux enjeux des élections du 18 juin 2009 est l'emploi dans le nouveau groupe SFR. Entre un PDV qui se termine (fin juin 2009) et les perspectives à 3 ans annoncées dans le cadre de la GPEC, l'UNSA a décidé de vous éclairer sur les outils qui vont s'appliquer demain à tous.



**Futur SFR :**

**Bilan GPEC 2009 ?**



Les nouvelles technologies des télécoms et d'internet vont continuer à changer nos vies. Tous les objets deviennent communicants. SFR doit préparer plus que jamais ses clients à ces changements majeurs. Le rachat de 9 Cegetel nous a permis de devenir le seul acteur global sur le marché français des télécoms, face à la prédominance de l'opérateur historique Orange. Attention tout de même, cette avance peut être de courte durée car d'autres acteurs sur le marché français comme Free et Bouygues (seuls ou ensemble) souhaitent exister.

Par ailleurs, le monde des télécoms et de l'internet a changé... Il se tourne maintenant vers les services avec des acteurs tels que Apple, Google, Microsoft... SFR, pour continuer à exister et à peser, doit se préparer à ces changements en étant innovant et imaginatif (beaucoup de services restent à inventer).

A plus long terme, SFR ne peut pas non plus se cantonner à un rôle d'acteur national. Orange l'a déjà compris et Vivendi, en rachetant des opérateurs télécoms dans plusieurs pays émergents, a peut-être déjà une idée derrière la tête...

**Quelles ambitions pour SFR ?**

Chaque début d'année, nos dirigeants présentent au CCE du groupe SFR la stratégie affichée pour les 3 ans à venir, en lien avec les évolutions des volumes d'emploi et des métiers.

Les ambitions annoncées (pour les 3 ans à venir) sont clairement exprimées :

- ✓ Efficacité (réussir la fusion et profiter des synergies associées)
- ✓ Croissance (plus rapide que nos concurrents)
- ✓ 50 % de notre business sur le web
- ✓ Optimisation des RH (organisation performante)
- ✓ Devenir n°1 en qualité (réseau, client, SI)

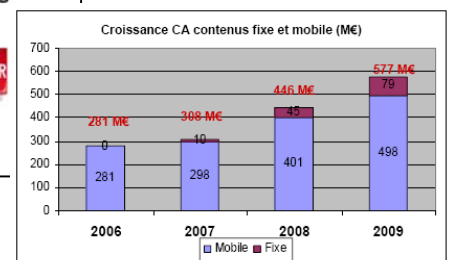
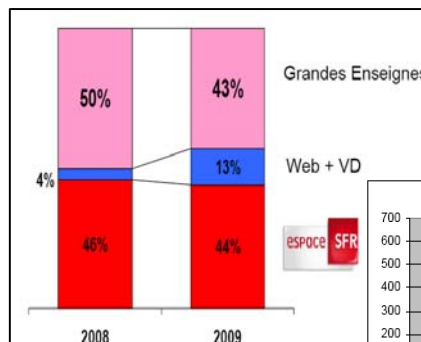
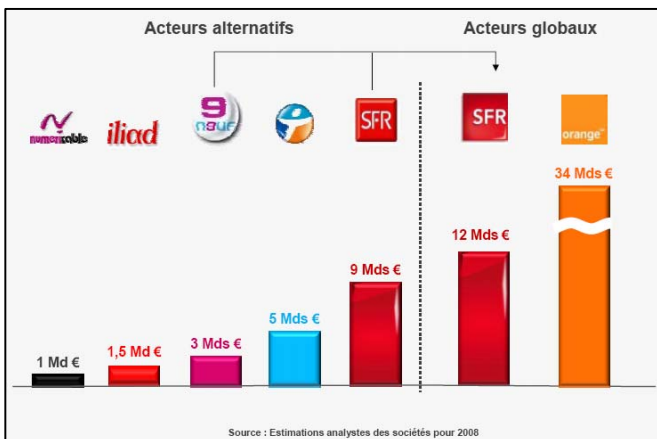
Tout ceci ne pourra se faire sans des hommes et des femmes motivés et au cœur du système : c'est le prix à payer pour l'excellence. J'espère que nos dirigeants ne l'oublient pas.

**Evolution des métiers par domaine ?**

Les Commissions d'Anticipation par Domaine, composées d'élus et de représentants des différentes directions, se sont mises au travail afin d'accompagner au mieux les changements de métiers. Ce processus aboutira à l'automne à un rapport du cabinet d'expertise Sextant.

Les principales évolutions de volume d'emploi annoncées par la direction sont :

Prévision de SFR à 3 ans (métiers)	En baisse	En augmentation
<b>Domaine SRR</b>	Commerciaux terrain Support aux opérationnels Chargés de gestion entreprises et CG Ingénierie, architecture et exploitation SI	Commerciaux boutiques Chargés de Clientèle et Chargé de Relation Distribution Secrétariat Administrateurs réseau
<b>Domaine Relation client GP</b>	Superviseurs	Responsable de Groupe
<b>Business team</b>	Stable	
<b>Vente GP</b>	Vente directe Animation réseau	Ingénieur Commercial
<b>Marketing GP</b>	Etudes Web / Architecture logicielle	
<b>Domaine Fonctions support</b>	Stable	
<b>Domaine technique</b>	Architecture réseau et gestion demande et solutions Ingénierie réseau et télécoms Pilotage supervision	Maintenance environnement technique Etudes / pré études Middle management



NB : pas de valorisation des contenus dans le forfait fixe à 29,90€  
2008 = réel (source DAF)

### DOSSIER : suite ...



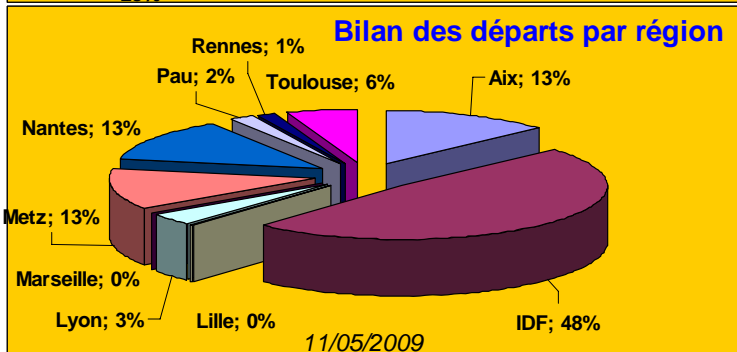
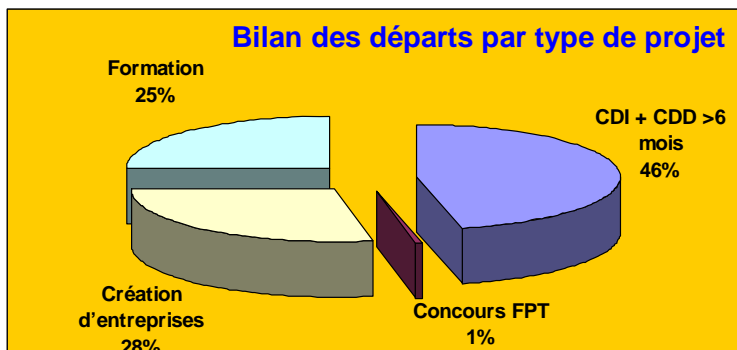
### Fusion SFR-9Cegetel : Bilan du PDV au 11 mai 2009 ?

Les départs s'accroissent sur ces dernières semaines... Une bonne chose ou une pression injuste sur les collaborateurs touchés par ce PDV ? L'avenir le dira peut être... Avant le Bilan final (fin juin 09) de ce PDV, nous vous proposons, un bilan intermédiaire au 11 mai 09 avec les premiers chiffres d'une substitution ratée par le manque d'investissement de la direction du groupe sur le sujet.

#### 2 - Bilan substitution :

Substitution (11/05/2009)	Reçu	Invalidés	Binomes aboutis
Candidats au départ (non éligible)	147	33	17
Candidats au reclassement interne (éligible)	66	30	

#### 2 - Bilan PDV :



Direction	Reste à supprimer	Reste à créer
DG BU Entreprises	6	42
DG CCSO, SCGP & Op	7	5
DG Finance & Administration	27	15
DG Grand Public et Marketing	0	10
DG Réseaux	61	89
DG SI	20	36
DG IS&F	0	9
DG Ressources Humaines	6	4
Direction communication	1	3
Direction REEE	0	0
Secrétaire ou équivalent	8	7
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>308</b>

#### PLAN DE DEPART VOLONTAIRE :

Résultat de cet épisode douloureux ? L'UNSA fait son propre bilan à un mois de la fin du Plan de Départ Volontaire : après une négociation marathon, orchestrée par la Direction, il fallait s'attendre à certains dysfonctionnements graves pénalisant les collaborateurs. Vos élus UNSA ont en effet alerté la Direction, par le biais des instances (CE et CCE) en listant régulièrement les problématiques « terrain » de ce PDV.:

- Un certain nombre de collaborateurs éligibles ont subi de plein fouet la réorganisation de l'entreprise et la mise en route du PDV en se trouvant souvent isolés dans des bureaux différents du reste de leur équipe ou oubliés de leur Direction, car ne faisant plus partie de l'organisation cible.
- La mise en place précipitée des nouvelles organisations consécutives au livre IV pour les collaborateurs cibles a engendré certaines problématiques : peu ou pas de procédures claires écrites de travail laissant la place à des directives managériales orales changeant quotidiennement et ne favorisant pas le moral et la motivation de ces collaborateurs.
- Les panneaux d'affichage, mis en place pour diffuser des informations dédiées aux collaborateurs éligibles pour les aider à dynamiser leurs projets (dates et lieux des forums d'emplois, de formations, d'offres d'emploi,...) vides de contenu, ou pas actualisés.
- Un accompagnement peu dynamique du Cabinet Altédia auprès des collaborateurs, et une mission assez floue pour les élus. A noter que la Direction a refusé de partager le contenu du cahier des charges.
- Une politique d'accompagnement et des offres de reclassement (OVR) prévues au livre III inexistantes, car le cabinet Altédia renvoie simplement les collaborateurs vers des sites de recherche d'emploi.
- Des listes de partenariats signés par la Direction avec des entreprises sur l'ensemble des bassins d'emploi impactés devant permettre une alternative de reclassement externe, assurément peu convaincantes à la vue des résultats,

La Direction s'étonne du peu d'engouement au départ mais oublie que les bassins d'emplois sont sinistrés et offrent donc peu d'alternatives aux collaborateurs ; les raisons sont certes conjoncturelles mais nos dirigeants ont-ils déployé les mesures et les moyens nécessaires pour proposer à chaque salarié des offres adaptées ?

SFR se targue d'être une entreprise citoyenne et responsable ; le reclassement interne n'est pas forcément possible pour le collaborateur qui n'est pas mobile. Notre entreprise est aujourd'hui une société rentable, tous ses collaborateurs ont contribué à sa notoriété et à sa richesse ; l'entreprise peut aussi revoir son organisation cible en réaffectant en régions des missions puisqu'elle s'est engagée à ne chasser personne, les départs devant être sur la base du volontariat. Espérons que cette expérience motive notre Direction à anticiper.

Nous pensons que l'orchestration sérieuse de la GPEC permettrait de faire les choses un peu plus sereinement et donnerait la possibilité aux collaborateurs de se former à l'évolution des métiers, qu'un dialogue social sérieux et partagé permettrait aussi d'alimenter et d'accompagner le changement.

Isabelle GERANT

### DOSSIER : suite ...

#### Gestion des carrières et des compétences :

Le 27 juin 2008, 5 organisations syndicales (OS) de SFR dont l'UNSA ont signé l'accord « Gestion des carrières et des compétences ». Cet accord constitue l'outil pour répondre à l'accompagnement social généré par certaines réorganisations de l'entreprise. Il comprend deux volets :

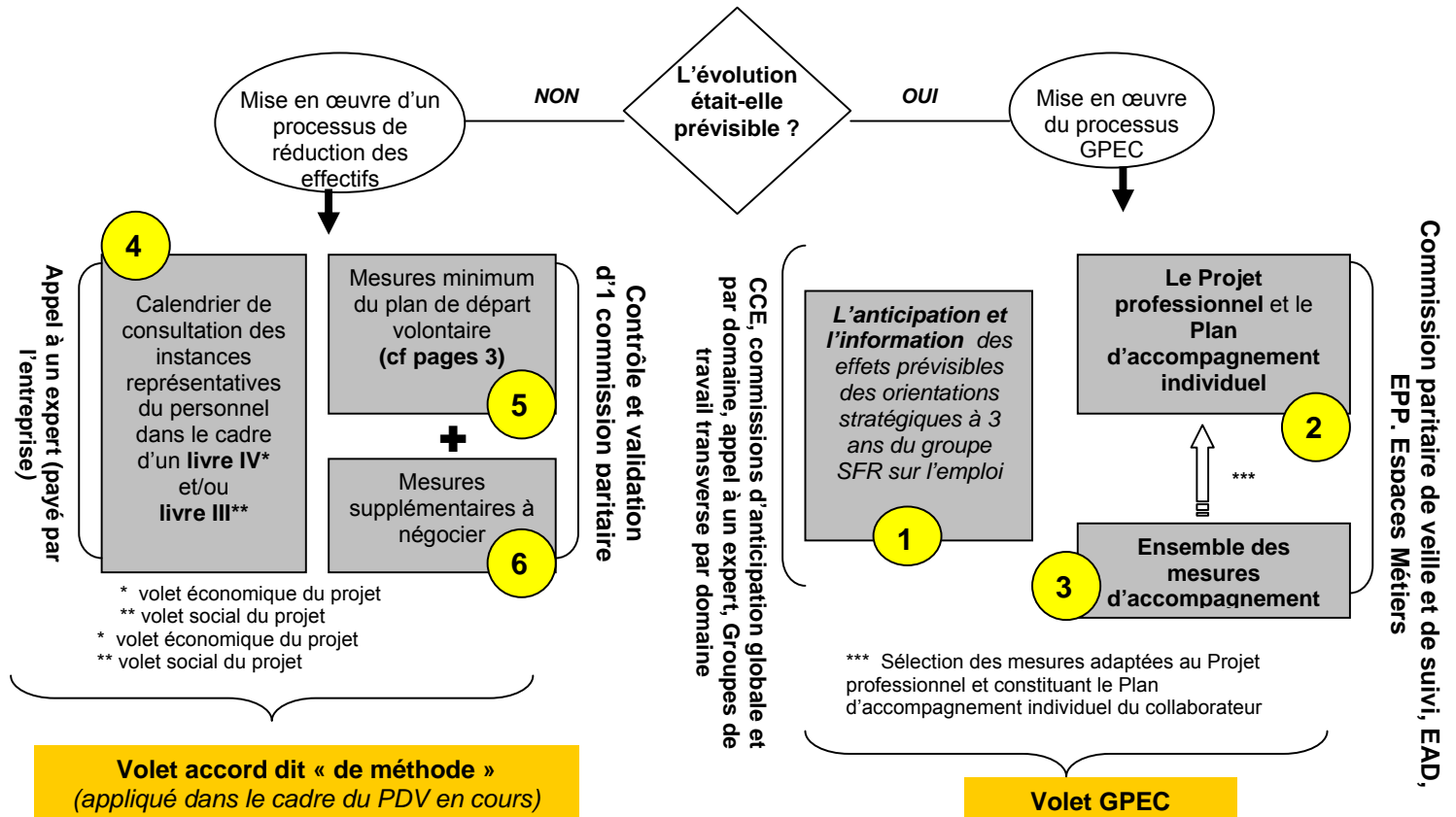
- Un volet **GPEC** (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) améliorant et remplaçant l'accord GPEC en vigueur chez SFR depuis 2006.
- Un volet « **accord de méthode** » qui sert de cadre à toute réorganisation basée sur un plan de départ volontaire.

Le volet GPEC est bien connu des salariés de SFR mais peu connu des salariés de Neuf Cegetel. Pour vous **informer**, retrouvez ci-après une présentation synthétique des 2 volets de l'accord « Gestion des carrières et des compétences » du 27 juin 2008.

L'UNSA a signé cet accord car il permet d'apporter un traitement social équitable et transparent pour l'ensemble des salariés (fini les départs à la tête du client) et un panel varié de dispositifs comme la formation, l'aide à la création ou reprise d'entreprise, ou des compensations financières aux départs volontaires

#### Comment ça marche ? ...

#### Accord de Gestion des Carrières et Compétences : SFR décide d'adapter son effectif



Il y a 2 types d'événements qui peuvent amener SFR à réduire ses effectifs :

**A- des événements structurels** (prévisibles) qui obligent une entreprise à revoir sa stratégie sur une période assez longue (3 ans dit la loi) permettant donc une anticipation en termes d'emploi (reclassement, formation, mobilité, construction de projets externes). L'outil qui y répond est le volet **GPEC** de l'accord « Gestion des carrières et des compétences ».

**B- des événements conjoncturels** (non prévisibles) qui obligent la société à se restructurer rapidement (fusions absorption, transfert d'activités). L'outil permettant de traiter ces situations est le volet **accord de méthode** de l'accord « Gestion des carrières et des compétences ».

L'UNSA vous a déjà présenté une synthèse du volet accord de méthode dans une précédente lettre d'information. Le PDV en cours en est une application concrète.

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

- **1- L'anticipation et l'information** : identification des effets prévisibles des orientations stratégiques à 3 ans du groupe SFR sur l'emploi et information des collaborateurs en conséquence
- **2- Le Projet professionnel** du collaborateur insufflé par l'Entreprise ou à l'initiative du collaborateur et sa mise en œuvre via un **Plan d'accompagnement individuel**
- **3- L'ensemble des Mesures d'accompagnement possibles** prévues dans l'accord GPEC et pouvant participer ou non, en fonction de la nature du Projet professionnel, au Plan de d'accompagnement individuel du collaborateur



### DOSSIER : suite ...

## 1 GPEC : L'anticipation et l'information

### Principe général

#### Chaque début d'année :

1 La Direction convoque le CCE en réunion plénière afin de présenter la **stratégie du groupe SFR à un an et à trois ans** :

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

2 Sur cette base, différentes « **Commissions** » (cf. ci-contre) se réunissent afin d'élaborer un **Rapport de Synthèse** permettant notamment de préciser les impacts de cette stratégie sur l'emploi. Ce rapport doit explicitement décrire les **catégories d'emplois menacés**.

3 Une seconde réunion plénière du CCE se tient au plus tard dans un **délaï de trois mois** suivant la réunion plénière d'information afin de recueillir l'avis du CCE sur les effets prévisibles de la stratégie sur l'emploi

4 Une fois l'avis du CCE rendu, les évolutions prévisionnelles des emplois et des métiers **sont communiquées aux collaborateurs** (réunion d'information par métiers concernés, publication d'information sur l'intranet, espaces métiers)

#### En cours d'année

5 Indépendamment du cycle de consultation annuel ci-dessus des **Groupes de travail transverses** par domaine métier analysent en cours d'année les évolutions en matière d'emploi et de compétences afin préparer les collaborateurs à ces évolutions

### Les Commissions d'anticipation

Le CCE pour rendre son avis s'appuie sur sa **Commission économique**, l'appel possible à un **Expert** et plus spécifiquement sur **6 Commissions spécialisées** :

- la **Commission d'anticipation globale**
- **5 Commissions d'anticipation par domaine métier (Technique, Marketing/Commercial, Support, Relation Client, SRR)**

#### La Commission d'anticipation globale

- Produit le **Rapport de Synthèse** des impacts de la Stratégie sur l'emploi en coordination avec les Commissions d'anticipation par domaine
- Est composée du DRH (ou son représentant), d'un membre par organisation syndicale représentative, de 6 personnes désignées par le CCE

#### Les Commissions d'anticipation par domaine

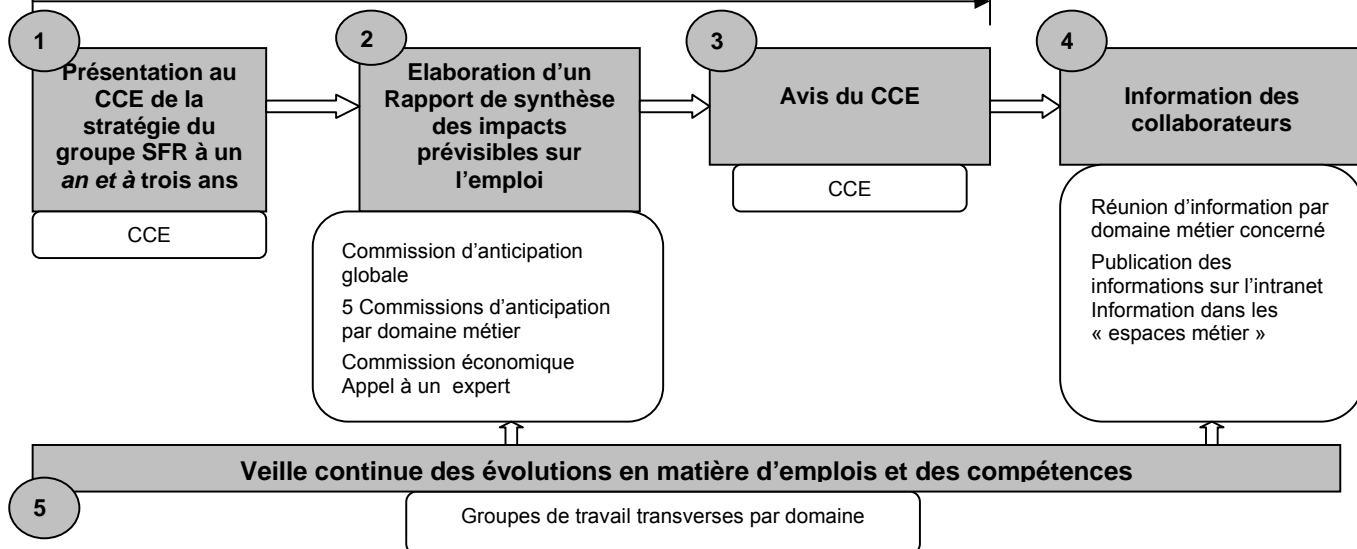
- Aident la Commission d'anticipation globale en apportant un éclairage plus spécifique à un domaine métier donné
- Sont composées du DRH du domaine concerné d'un membre par organisation syndicale représentative, de 6 personnes désignées par le CCE
- S'appuient sur les analyses des **Groupes de travail transverses par domaine** (cf. ci-dessous)

### Les Groupes de travail transverses par domaine

- Analysent les facteurs et tendances d'évolution dans les différents domaines
- Mesurent les écarts en matière de compétences (compétences à développer, nouvelles compétences à acquérir...) et **identifient les populations prioritaires** et tout particulièrement les collaborateurs de **plus de 45 ans** ;
- Définissent des plans d'action associés en matière d'axes de recrutement, de formation, d'évolution professionnelle interne ou externe
- Mettent en œuvre les modalités de communication aux instances représentatives du personnel, aux collaborateurs
- Sont composés d'un responsable RH du domaine concerné, de managers référents dans leurs domaines, d'acteurs RH et le cas échéant d'intervenants externes.

début année N

année N+3 mois



### DOSSIER : suite ...

## 2 GPEC : Le Projet professionnel et le Plan d'accompagnement individuel

### Principe général

Sur la base de l'anticipation de l'évolution des métiers et des emplois (cf. 1- GPEC : *Anticipation et Information*), deux cas se présentent, dont 5 situations découlent :

#### 1. Le Projet professionnel est insufflé par l'entreprise :

SFR Informe les collaborateurs concernés (EAD, EPP, entretien spécifique) et initie avec eux une démarche de construction du Plan d'accompagnement individuel associé.

**Evolution d'un métier lié aux choix stratégiques de SFR :**

**Situation 1 :** le collaborateur accepte l'évolution proposée

**Situation 2 :** le collaborateur refuse l'évolution proposée car il a un autre projet correspondant (2.1) ou ne correspondant pas (2.2) aux besoins de SFR.

**Evolution des populations prioritaires (conditions d'accès au développement moins aisées) :** se sont les collaborateurs de 45 ans et +, handicapés, occupant le même poste depuis 4 ans ou plus, en congés maternité, parental ou sabbatique.

**Situation 3 :** le collaborateur exprime un projet correspondant aux besoins de SFR (3.1), le souhait de ne pas évoluer (3.2), un projet ne correspondant pas aux besoins de SFR (3.3).

**La revue annuelle des collaborateurs** (en parallèle des comités de salaires) permet d'évaluer le potentiel de chacun (sans communication). Elle permet le cas échéant de proposer une évolution à un collaborateur identifié : c'est la **situation 4**

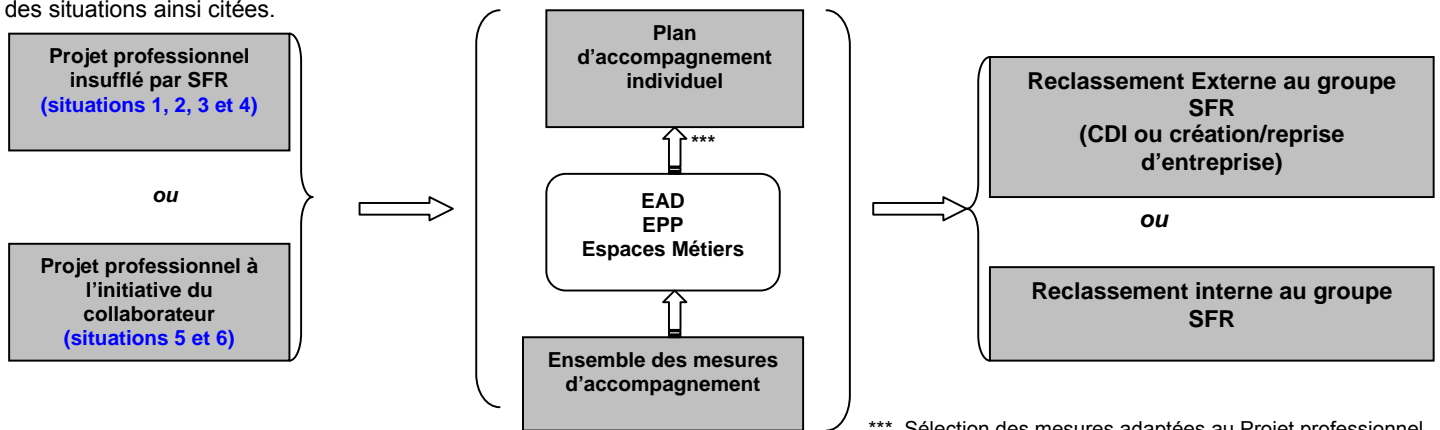
#### 2. Le Projet professionnel est à l'initiative du collaborateur :

Le collaborateur a un Projet professionnel qu'il exprime au cours de son EAD ou à tout moment lors d'un EPP et entame de sa propre initiative une démarche de construction du Plan d'accompagnement individuel associé.

**Situation 5 :** le collaborateur a un projet professionnel qui correspond à un besoin interne actuel ou à venir de SFR (5.1) ou à un besoin externe en lien avec la stratégie de SFR (5.2).

**Situation 6 :** le collaborateur exprime un projet de développement à l'extérieur de SFR et sans lien avec sa stratégie.

Les mesures d'accompagnement qui suivent dépendent directement des situations ainsi citées.



\*\*\* Sélection des mesures adaptées au Projet professionnel

Commission de Veille et de suivi

### EAD

L'Entretien d'Appréciation et de Développement (EAD) permet au collaborateur d'évoquer son Projet professionnel avec son manager et de formaliser un souhait d'évolution. Ils peuvent ensemble se mettre d'accord sur les mesures d'accompagnement nécessaires.

### EPP

Dans l'éventualité où l'EAD n'aurait pas permis d'aborder complètement le Projet professionnel du collaborateur, ce dernier peut également à tout moment de l'année, solliciter un Entretien de Projet Professionnel (EPP) avec son responsable RH (le collaborateur peut solliciter la présence de son manager) afin d'exprimer son ambition **indépendamment de l'EAD**.

### Espaces Métiers

Des Espaces Métiers sont mis à la disposition de tous les collaborateurs désireux de s'informer notamment sur :

- les métiers du Groupe, les métiers du secteur des Télécoms ou d'autres secteurs d'activités
- le marché de l'emploi et notamment les entreprises du bassin d'emploi qui recrutent et les typologies d'emplois qu'elles proposent
- les démarches de création ou de reprise d'entreprise.

Ils peuvent y rencontrer, en toute **confidentialité**, un interlocuteur RH afin d'être aidés et orientés. Ils peuvent échanger en direct avec un interlocuteur dédié qui les aide à formaliser leur Projet professionnel et les accompagne dans sa mise en œuvre,

### Commission de veille et de suivi

- Composée de deux membres par organisation syndicale et de deux membres de la Direction des Ressources Humaines
- Lorsqu'elle doit étudier les projets de **reclassement externe** et évaluer leur **stabilité**, elle est également composée du représentant RH de l'Espace Métiers, ainsi que, même si cela reste en général théorique, du préfet ou de son représentant
- Réalise une évaluation régulière de l'application des dispositifs prévus dans le cadre de l'accord GPEC et suit l'application des mesures d'accompagnement au reclassement des collaborateurs concernés
- Ses membres sont soumis à la plus totale **confidentialité**

### DOSSIER : suite ...

### 3 GPEC : L'Ensemble des Mesures d'accompagnement

Les mesures d'accompagnement peuvent être classées en 4 grandes familles :

1. La formation professionnelle continue
2. Les aides à la création ou à la reprise d'entreprise
3. Les aides à la mobilité géographique
4. L'accompagnement du reclassement externe

Les mesures à mettre en œuvre pour accompagner le reclassement externe ou interne sont à « négocier » dans la phase de construction du Projet professionnel (Cf. 2-GPEC : Le Projet professionnel et le Plan d'accompagnement individuel). Elles **peuvent être cumulatives suivant la situation (1, 2, 3, 4, 5 et 6) rencontrée**. Par principe, plus les projets du groupe SFR et du collaborateur convergent, plus le Plan d'accompagnement individuel est favorable et important

#### 1-La formation professionnelle continue

Plan de formation	Droit Individuel à la Formation (DIF)	Période de professionnalisation
<p><b>PF1</b> : Adaptation au poste de travail (pendant temps de travail).</p> <p><b>PF2</b> : Evolution de l'emploi et maintien dans l'emploi (pendant temps de travail).</p> <p><b>PF3</b> : Développement des compétences en lien avec le projet de l'entreprise (en dehors du temps de travail + indemnité de 50% du salaire net de référence).</p>	<p>Droit à 20 heures de formation par an pour les collaborateurs en CDI et à temps complet, cumulable sur 6 ans dans la limite de 120 heures.</p> <p>Pour les collaborateurs en CDD ou à temps partiel, cette durée est calculée au prorata temporis.</p> <p>Le DIF se déroule en dehors du temps de travail + indemnité de 50% % du salaire net de référence.</p>	<p>La période de professionnalisation est destinée à favoriser le maintien en activité des collaborateurs en CDI. Entrent dans ce dispositif les actions de formation qualifiantes ou diplômantes.</p> <p>La construction des périodes de professionnalisation peut intégrer différents dispositifs (DIF et Plan de formation).</p> <p>La durée de formation, en dehors du temps de travail, ne peut excéder 80 h (PF3) ou 120 h (DIF) par an et donne droit à une indemnité de 50% % du salaire net de référence.</p>
Congé individuel de formation (CIF)	Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et Bilan de Compétence (BC)	
<p>Le congé individuel de formation a pour objet de permettre à tout collaborateur, au cours de sa vie professionnelle, de suivre à son initiative et à titre individuel, des actions de formation de son choix indépendamment de sa participation aux actions comprises dans le plan de formation de l'entreprise ou mises en œuvre au titre du DIF ou des périodes de professionnalisation. La prise en charge se fait, à la demande du collaborateur, par le biais du <b>FONGECIF</b>.</p> <p>Lorsque les compétences visées peuvent répondre à un besoin du groupe SFR, ce dernier pourra contribuer au financement du reliquat pédagogique et financier non pris en charge par le FONGECIF.</p> <p>Lorsque le projet professionnel du collaborateur est insufflé par l'Entreprise et que les compétences visées peuvent répondre à un besoin du groupe SFR ou qu'elles permettraient la mobilité externe du collaborateur, l'Entreprise prendra en charge le financement du congé en cas de refus de prise en charge par le FONGECIF, sous réserve que la formation soit en parfaite adéquation avec le projet et que le coût soit communément admis sur le marché pour des formations similaires.</p>	<p>Tout collaborateur peut, à son initiative, bénéficier d'une VAE ou d'un bilan de compétences dans les conditions prévues par la loi.</p> <p>La VAE ainsi que le bilan de compétences peuvent s'effectuer soit à l'initiative du collaborateur dans le cadre d'un congé pris en charge par le FONGECIF (la durée légale d'absence est de 24 heures) ou de son DIF, soit à l'initiative de l'entreprise, en accord avec le collaborateur, dans le cadre du plan de formation.</p> <p>L'entreprise prendra en charge une VAE, dans tous les cas si cette VAE bénéficie à un collaborateur de 45 ans et plus et également si celle-ci permet prioritairement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ de réduire la durée d'une formation décidée conjointement et</li> <li>➢ d'acquérir un diplôme (à un collaborateur de formation initiale ou continue inférieure à bac + 3)</li> </ul> <p>Dans ce cas, le nombre d'heures pris en charge au titre du plan pourra être porté à 35 heures. L'entreprise prendra en charge sur justificatifs, les frais de déplacement et d'inscriptions entraînés par l'exercice d'une VAE.</p>	
Apprentissage en situation	Tutorat	
<p>En concertation avec les managers et les RH, le collaborateur pourra envisager un aménagement de son temps de travail et de ses objectifs, pour lui permettre de se consacrer à son apprentissage (journée d'immersion, détachement, contribution à des groupes de travail, animation de formations internes Campus)</p>	<p><b>Cadre du tutorat</b> : période du contrat de professionnalisation, évolution professionnelle interne, intégration d'un nouveau collaborateur.</p> <p><b>Fonction du tuteur</b> : accompagne, informe, guide l'apprenant et participe à l'évolution des compétences acquises. Il signe une charte qui l'engage vis-à-vis des différents acteurs (RH, managers, apprenant).</p> <p><b>Outils du tuteur</b> : c'est un volontaire qui doit disposer du temps nécessaire au suivi de son apprenant (2 collaborateurs maxi) et d'une formation pour appréhender les méthodes et outils nécessaires à sa mission. Il bénéficie de 5h de DIF supplémentaires par mission et par an. Lorsque le plan d'accompagnement aboutit à la prise de poste en interne, l'apprenant n'a pas de période probatoire obligatoire.</p>	





**DOSSIER : suite ...**

**2- Les aides à la création ou à la reprise d'entreprise (Essaimage)**

**Accompagnement particulier**

- L'accès à de la documentation et à de l'information sur la reprise ou la création d'entreprise dans les **Espaces Métiers**,
- Le module de formation interne « Découvrir la création d'entreprise », accessible au titre du DIF
- L'encadrement et le suivi de son projet par la **cellule Essaimage** du groupe SFR

Une fois le projet validé, la démarche d'accompagnement comprend les phases suivantes :

- l'accueil individuel et le premier diagnostic,
- la formation à la création et à la reprise d'entreprise (étude de marché, statuts juridiques, gestion financière, comptabilité...),
- la mise en forme du projet : élaboration du « business plan », détermination des sources de financement....,
- le suivi post création : suivi sur 12 mois à compter de la création ou reprise d'entreprise.

Le salarié bénéficiera de l'accompagnement d'un conseiller spécialisé de la cellule Essaimage.

**Aides Financières**

- Une indemnité forfaitaire d'un montant de **20 000** euros par projet de création/reprise d'entreprise.
- Une aide supplémentaire de :
  - **4000** euros pour l'embauche en CDI des salariés SFR concernés par un projet d'adaptation du volume et/ou de la structure des effectifs,
  - **5000** euros pour l'embauche en CDI de salariés SFR en situation de fragilité (salariés de plus de 45 ans, salariés reconnus handicapés par la CDH, salariés parents isolés, salariés en situation de surendettement reconnue par la Banque de France, salariés ayant à charge un enfant handicapé ou parents ou collatéraux handicapés).

**Garantie de retour à un emploi équivalent en cas d'échec**

Lorsque le salarié a quitté l'entreprise pour réaliser un projet de création/reprise d'entreprise qui n'a pas pu se concrétiser, il pourra, dans un délai de **3 mois** après son départ de l'entreprise, réintégrer au sein du Groupe SFR un poste équivalent à celui qu'il occupait avant son départ de l'entreprise.

Lorsque le salarié a quitté l'entreprise pour réaliser un projet de création/reprise d'entreprise et qu'il est constaté un échec de son entreprise il pourra, dans un délai de **9 mois** après son départ de l'entreprise, réintégrer au sein du Groupe SFR un poste équivalent à celui qu'il occupait avant son départ de l'entreprise.

**3- Les aides à la mobilité géographique (situations 1 à 4)**

Ces aides seront conditionnées par un nouveau lieu de travail éloigné de plus de 75 km du lieu actuel d'habitation (50 km lorsque le lieu d'habitation est situé en région parisienne) ou s'il entraîne un temps de trajet simple (domicile-lieu de travail) supérieur à 1h30.

<b>Pendant la période de reconnaissance</b>	<b>Au moment de la prise de fonction</b>	<b>Dans le cadre de l'installation définitive du salarié</b>
Pour tous les membres de la famille.  Week-end découverte du nouveau lieu de travail avec prise en charge du transport, de l'hébergement et des repas.  + 1 jour accolé pour situations 1 à 3	Pour le collaborateur.  Pendant 1 à 3 mois, l'entreprise prendra en charge : 4 aller-retour/mois, l'hébergement et les repas du soir.	Prise en charge : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Frais de déménagement (max 3050 € HT)</li> <li>➤ Frais d'agence (max 300 €HT)</li> <li>➤ Frais de transport de la famille pour rejoindre le nouveau domicile (max 400 € HT)</li> <li>➤ Frais de double loyer (1 mois) dans la limite de 1500€ HT</li> <li>➤ Prime d'installation (2 033 € bruts pour un célibataire, 3 048 € bruts pour un couple avec une personne à charge + 406 € brut par personne à charge supplémentaire)</li> <li>➤ Prime de mobilité géographique (situations 1 à 3) : Recherche de logement (<b>aide A</b>) &amp; recherche d'emploi pour le conjoint (<b>aide B</b>) 4 000 € bruts si le salarié utilise les aides A et B, 6 000 € bruts si le salarié utilise uniquement l'aide A ou l'aide B, 7 000 € brut si le salarié n'utilise ni l'aide A et ni l'aide B.</li> </ul>



**DOSSIER : suite ...**

**4- L'accompagnement du reclassement externe**

**Congé d'accompagnement au projet professionnel externe**

*Dans le cadre d'un projet professionnel insufflé par l'entreprise\* (situations 1 à 4)*

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

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

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

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

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

**Si la période d'essai ne s'est pas révélée concluante**, le collaborateur informe alors le responsable Ressources Humaines par écrit de la fin de sa période d'essai et de sa volonté de réintégrer le groupe SFR. La rupture d'un commun accord qui a été conclue devient alors caduque. A l'issue du congé, le **salarié retrouve ainsi son précédent emploi dans le groupe SFR ou un emploi équivalent assorti d'une rémunération au moins équivalente, sur une même localisation géographique.**

Au terme du congé et en cas de confirmation de l'intéressé dans son nouveau poste la rupture d'un commun accord qui a été conclue prendra effet automatiquement et le contrat de travail du collaborateur prendra ainsi fin immédiatement.

Le collaborateur peut prétendre aux **aides à la mobilité géographique.**

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

- Un montant de base correspondant à celui du préavis que le collaborateur n'a pu exécuter. Ce montant de base correspond au montant minimum de l'indemnité.
- Un autre montant venant en complément du montant de base et déterminé à partir de critères objectifs de différentiels. Ces critères seront appréciés sur deux années consécutives de rémunération et d'éléments connexes à la rémunération. Il est précisé que ce complément sera limité au montant maximum correspondant à celui de l'indemnité conventionnelle de licenciement prévue par la convention collective et qui aurait pu être allouée au salarié au moment de son départ.

Le montant dont pourra bénéficier le collaborateur sera donc apprécié individuellement et pourra varier suivant les collaborateurs

*\* ou collaborateur âgés de 40 ans et plus, ayant 10 ans d'ancienneté dans l'entreprise.*

**Congé de mobilité**

Le congé de mobilité s'adresse aux salariés pour lesquels l'emploi serait impacté et supprimé par une évolution liée à des choix stratégiques de l'Entreprise (**situation 2.2 et ayant 2 ans ou + d'ancienneté**).

La durée du congé est de 6 mois (préavis compris). Les salariés auront pour activité exclusive la recherche de leur futur emploi externe et seront dégagés de toute autre activité professionnelle. Ils restent néanmoins liés à l'Entreprise par leur contrat de travail.

Dans le cas où le collaborateur est embauché en CDI, le congé de mobilité est suspendu pendant la période d'essai à compter de la date d'embauche en CDI du salarié. La suspension du contrat ne pourra pas dépasser une période de 3 mois.

- Si le salarié est confirmé pendant sa période d'essai, il devra en informer la DRH afin d'interrompre le congé de mobilité et ainsi de rompre le contrat de travail d'un commun accord.
- Si le salarié n'est pas confirmé pendant ou à l'issue de la suspension du congé de mobilité, il devra en informer la DRH afin de bénéficier de la durée restante au titre du congé de mobilité.

Dans ce cas où le collaborateur est embauché en CDD : Le congé de mobilité est suspendu et reprendra à l'issue du CDD pour la durée restant à courir.

Pendant la période de congé mobilité correspondant au préavis, le salarié continue à percevoir sa rémunération habituelle. Au terme de cette période, les salariés percevront une allocation égale à **77 %** de la rémunération mensuelle brute moyenne des 12 mois précédant le départ (+ 13<sup>e</sup> mois, primes, bonus, heures sup., astreintes, variable).

L'indemnité de rupture sera composée de deux éléments :

- L'indemnité conventionnelle de licenciement (cf. page 16)
- Une indemnité complémentaire \* d'un montant calculé de la manière suivante :
  - 1% par année d'ancienneté de 2 à 5 ans d'ancienneté,
  - 2% par année d'ancienneté de 6 à 9 ans d'ancienneté,
  - 3% par année d'ancienneté de 10 ans et plus d'ancienneté.
  - Pour les salariés de 45 ans et plus, l'indemnité complémentaire sera majorée de 10 %.

*\* bénéficie du dispositif d'exonération social et fiscal prévu par la loi n°2006-1640 du 21 décembre 2006.*

**DOSSIER** : suite ...

Commission paritaire de veille et de suivi	Participation du groupe SFR avec des partenaires extérieurs
Composée de 2 membres par organisation syndicale et par 2 membres de la DRH. Elle a pour objet de réaliser une évaluation régulière (1 fois minimum par trimestre) de l'application des dispositifs prévus pour la GPEC et de suivre l'application des mesures d'accompagnement des collaborateurs concernés.	Afin de faciliter l'employabilité et d'aider la mobilité externe des collaborateurs, le groupe SFR engagera des partenariats avec des entreprises présentes au niveau local et ayant des besoins de recrutement.

**4 Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) : Articulation et modalités « d'info-consulte »**

**1- Articulation**

Lorsque les circonstances le justifieront, le groupe SFR pourra mener, à tout moment, un plan d'adaptation du volume et/ou de la structure de ses effectifs mais uniquement sur la base du VOLONTARIAT. Ainsi, alors même que la situation serait dans une certaine mesure prévisible, les solutions apportées par la GPEC pourront néanmoins être inadaptées.

**2- Modalité de consultation Livre IV et Livre III :**

Un tel PSE (basé sur un Plan de Départ Volontaire) implique la consultation des instances représentatives du personnel sur les causes d'un tel projet (livre IV) d'une part, et d'autre part, et distinctement, sur le projet de rupture des contrats de travail pour motif économique (livre III) qui peut en résulter, lorsque plus de 10 salariés sont concernés. Il pourra aussi être fait appel à un expert dès le début de l'information-consultation, permettant la compréhension de tous les éléments d'ordre économique, financier ou social.

Plusieurs établissements concernés



- J-8** : Réunions de remise aux CCE et CE concernés des documents d'information  
Désignation d'un ou des experts
- J** : 1ère réunion du CCE au titre du Livre IV et du Livre III
- J+1** : 1ère réunion des CE concernés au titre du Livre IV et du Livre III
- J+20/22** : 2ème réunion du CCE au titre du Livre IV et du Livre III  
Présentation des conclusions de l'expert
- J+21/23** : 2ème réunion des CE concernés au titre du Livre IV et du Livre III  
Présentation des conclusions de l'expert
- J+34** : 3ème réunion du CCE au titre du Livre IV et du Livre III  
Avis des membres du CCE sur le Livre IV et sur le Livre III
- J + X** : 3ème réunion des CE concernés au titre du Livre IV et du Livre III  
Avis des membres des CE concernés sur le Livre III  
Cette 3ème réunion se tiendra en application des délais légaux.

Un seul établissement concerné



- J-8** : Réunions de remise au CE des documents d'information  
Désignation d'un ou des experts
- J** : 1ère réunion du CE au titre du Livre IV et Livre III.
- J+20/22** : 2ème réunion du CE au titre du Livre IV et Livre III  
Présentation des conclusions de l'expert;
- J+34** : 3ème réunion du CE au titre du Livre IV et du Livre III  
Avis des membres du CE sur le Livre IV et sur le Livre III.

Contactez nous

au 01 71 07 60 64

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

ou [www.unsasfr.com](http://www.unsasfr.com)





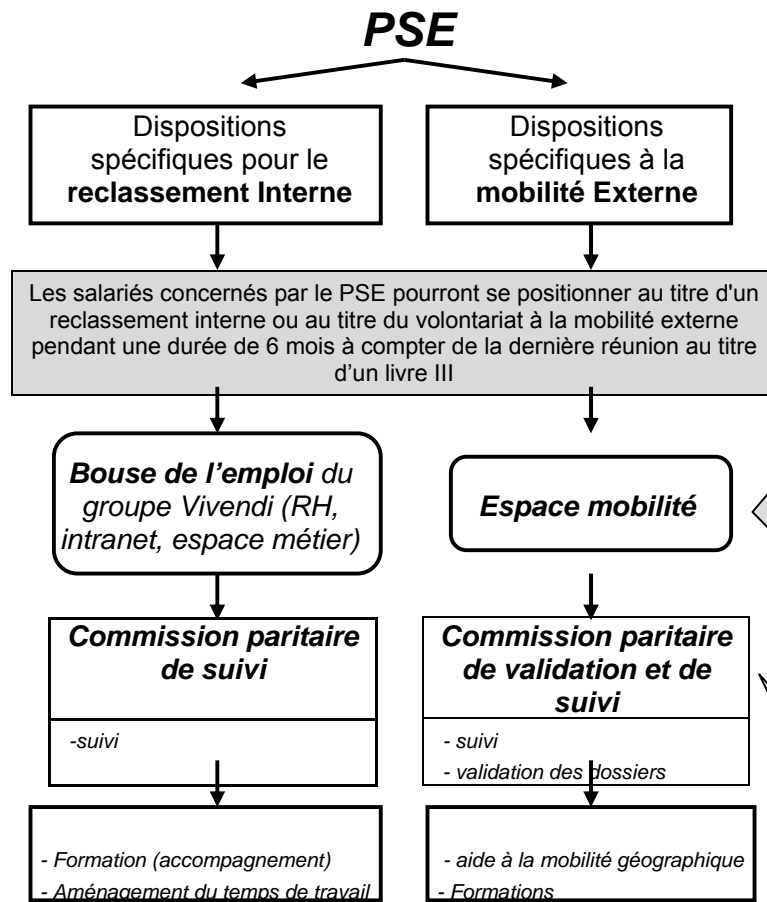
**DOSSIER : suite ...**

**5 PSE : Plan de départ volontaire et mesures associées**

**1- Quels sont les dispositifs du Plan de Sauvegarde de l'Emploi ?**

Le PSE mis en place s'articulera autour de 2 axes :

- le **reclassement interne** au sein du groupe Vivendi avec reprise de l'ancienneté (bourse de l'emploi, tutorat, formation, réduction volontaire du temps de travail avec un accompagnement financier. Les collaborateurs concernés se verront appliquer des moyens équivalents à ceux prévus dans les situations 1 et 2.2 du volet GPEC.
- le **volontariat à la mobilité externe** ouvert pendant 6 mois à partir de la dernière réunion au titre du livre III. Validé et suivi par une commission paritaire qui aboutira à une indemnisation et une rupture du contrat de travail. Le volontariat donnera lieu à une rupture d'un commun accord pour motif économique.



**L'Espace Mobilité** (accompagnement individualisé des collaborateurs impactés) :

- Il aura pour objectif de s'assurer du caractère volontaire des demandes de départ, d'informer sur les mesures d'accompagnement, d'assister les volontaires détenteurs d'un projet amenant à un départ de l'entreprise (vérification de la viabilité des projets, conseil, information sur les bassins d'emploi, aide à la rédaction de CV, aide à la création d'entreprise, bilan de compétence).
- Il sera confié à un cabinet extérieur spécialisé (choisi par la direction) et sera mis en place dès la 2<sup>e</sup> réunion d'info-consult du livre III. Il cessera son activité à la date de fin d'application du PSE.
- Cet accompagnement pourra intervenir pendant 9 mois après l'expiration de la durée du PSE. Dans ce cadre, l'espace mobilité devra proposer au moins 3 offres valables de reclassement sur le même bassin d'emploi, à un niveau de qualification et de rémunération globale équivalent.

**Commission de validation et de suivi :**

- composée de 2 membres de la Direction, 1 représentant de chaque organisation syndicale et 1 représentant de l'Espace Mobilité
- elle évalue le niveau de priorité des demandes au cas où le nombre de dossiers dépasserait, le nombre de postes éligibles au PSE
- elle se réunit tous les 15 jours
- => Elle se prononce immédiatement sur chaque dossier.

**Quel projet pour être éligible au départ ?**

- L'embauche en CDI, CDD ou en intérim d'une durée d'au moins 6 mois, d'un contrat de professionnalisation au sein d'une entreprise n'appartenant pas au groupe SFR,
- La création ou la reprise d'une entreprise,
- Le départ pour suivre une formation qualifiante ou diplômante.
- L'obtention d'un concours de la fonction publique ou territoriale.
- Participation à un projet associatif ou humanitaire
- Accomplissement d'un projet personnel concret



**DOSSIER : suite ...**

**2- Mesures d'accompagnement du reclassement externe**

**Les aides à la mobilité géographique :**

Ces aides seront conditionnées par un nouveau lieu de travail éloigné de plus de 75 km du lieu actuel d'habitation (50 km lorsque le lieu d'habitation est situé en région parisienne) ou s'il entraîne un temps de trajet simple (domicile-lieu de travail) supérieur à 1h30.

Pendant la période de reconnaissance	Au moment de la prise de fonction	Dans le cadre de l'installation définitive du salarié
<p>Pour tous les membres de la famille.</p> <p>Week-end découverte du nouveau lieu de travail avec prise en charge du transport, de l'hébergement et des repas</p> <p>+ 1 jour accolé pour les volontaires</p>	<p>Pour le collaborateur.</p> <p>Pendant 1 à 3 mois, l'entreprise prendra en charge : 4 aller-retour/mois, l'hébergement et les repas du soir.</p>	<p>Prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Frais de déménagement (max 5000 € HT)</li> <li>➢ Frais d'agence (max 1000 € HT)</li> <li>➢ Frais de transport de la famille pour rejoindre le nouveau domicile (max 400 € HT)</li> <li>➢ 1 mois de double loyer ou 3 mois de loyer (limite 500€/ mois)</li> <li>➢ Prime d'installation (2 033 € bruts pour un célibataire, 3 048 € bruts pour un couple avec une personne à charge + 406 € brut par personne à charge supplémentaire)</li> <li>➢ Prime de mobilité géographique :</li> </ul> <p>Recherche de logement (<b>aide A</b>) &amp; Recherche d'emploi pour le conjoint (<b>aide B</b>) 4000 € bruts si le salarié utilise les aides A et B, 6000 € bruts si le salarié utilise uniquement l'aide A ou l'aide B, 7000 € bruts si le salarié n'utilise ni l'aide A et ni l'aide B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Frais de garde des enfants à charge de moins de 14 ans pour une durée de 3 mois (6 mois pour les familles monoparentales)</li> </ul>

**Les formations et autres mesures :**

Les formations d'adaptation pendant le congé de reclassement	Les formations qualifiantes ou diplômantes	Validation des acquis et de l'expérience (VAE)
<p>4 000 € TTC max pour les besoins spécifiques en formation du collaborateur</p> <p>+ Frais pédagogiques</p>	<p>10 000 € TTC max pour les besoins spécifiques en formation du collaborateur</p>	<p>L'Entreprise prendra en charge les frais afférents à cette démarche dans la limite de 500€ TTC par diplôme</p>
Les aides à la création d'entreprise	Mobilisation du réseau partenaires	Suspension du contrat de travail
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Aide à la formalisation du projet</li> <li>➢ mise à disposition d'opportunités</li> <li>➢ prise en charge d'une formation spécifique.</li> </ul>	<p>Afin de faciliter les mobilités externes en province, SFR engagera des partenariats avec les entreprises ayant des besoins de recrutement (animation par les RH et de l'espace mobilité).</p>	<p>Pour ceux qui le souhaitent et pour une durée égale à leur période d'essai (6 mois max). Le départ du collaborateur sera acté mais différé.</p>

**L'indemnisation des ruptures :**

Le congé de reclassement et le préavis	L'indemnité de base équivalente à l'indemnité conventionnelle de licenciement*	Indemnisation complémentaire* <i>(calculée en pourcentage du salaire annuel brut)</i>
<p>Un congé de reclassement de 7 mois (préavis inclus) permet au salarié de bénéficier des démarches d'accompagnement à la recherche d'emploi et d'actions de formation destinées à favoriser son reclassement professionnel.</p> <p>Pendant le congé de reclassement, le salarié percevra son salaire durant la période de préavis conventionnel (calculé sur la base des 13 derniers mois de salaire) et une allocation spéciale correspondant à 70 % de son salaire brut pour les mois excédant la durée du préavis.</p> <p>La durée du préavis est fixée à 2 mois pour les salariés non cadres, et à 3 mois pour les cadres.</p>	<p>A partir de 2 années d'ancienneté révolues, le salarié perçoit une indemnité égale à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 3% du salaire annuel brut, par année d'ancienneté, jusqu'à 9 ans d'ancienneté.</li> <li>➢ 4% du salaire annuel brut, par année d'ancienneté, pour la tranche comprise entre 10 et 20 ans.</li> </ul> <p>Les salariés de 50 ans et plus, bénéficient d'une indemnité complémentaire de 5% du salaire annuel brut après 10 ans d'ancienneté et de 10% après 20 ans d'ancienneté.</p> <p>* plafonnée à 101% du salaire annuel brut</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 2 ans ≤ ancienneté ≤ 4 ans : 1% par année d'ancienneté</li> <li>➢ ancienneté = 5 ans : 3% par année d'ancienneté</li> <li>➢ ancienneté = 6 ans : 3,5% par année d'ancienneté</li> <li>➢ ancienneté = 7 ans : 5% par année d'ancienneté</li> <li>➢ ancienneté ≥ 8 ans : 6% par année d'ancienneté</li> </ul> <p>pour les salariés de 45 ans et plus, l'indemnité complémentaire sera majorée de 10 %</p> <p>* plafonnée à 60% du salaire annuel brut</p>

### DOSSIER : suite ...

## 6 PSE : Mesures complémentaires négociées dans le cadre du rapprochement avec Neuf Cegetel...

### 1- Quels sont les dispositifs du PSE ?

L'UNSA a largement communiqué dans son numéro spécial PDV de juillet 2008 (téléchargeable sur [www.unsafr.com](http://www.unsafr.com)) sur les mesures complémentaires négociées dans le cadre du rapprochement avec 9C conduisant à la suppression de 776 postes dans le groupe. Un grand nombre de ces mesures ont été demandées par l'UNSA :

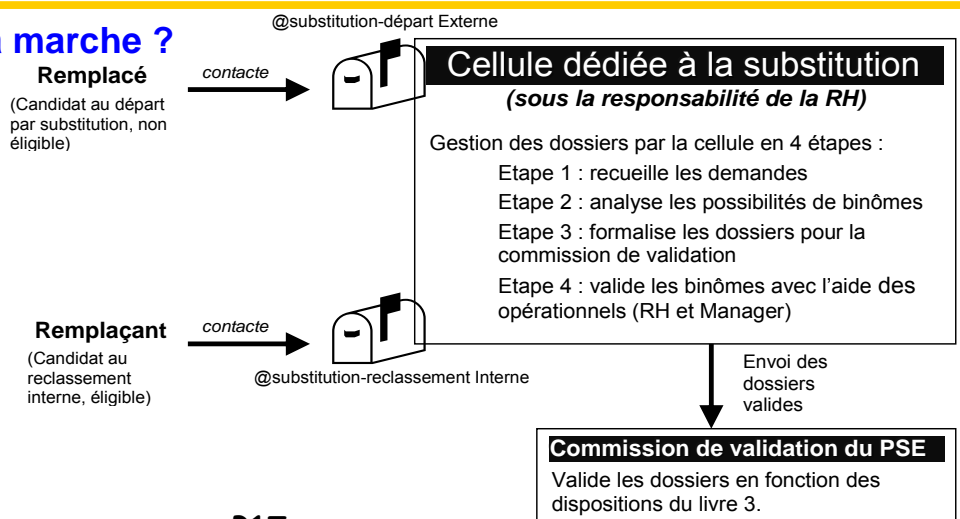
- A titre exceptionnel, dans le cadre du présent Plan, l'entreprise ne fera pas application d'une clause de mobilité géographique contractuelle, pour un collaborateur éligible, qui aurait pour effet de contraindre le collaborateur à occuper un emploi dans un autre bassin d'emploi, pendant la durée d'ouverture du présent Plan de Sauvegarde de l'Emploi, et jusqu'à 1 an à l'issue de sa fermeture.
- Dans le même esprit, le collaborateur éligible qui ferait l'objet d'une mobilité géographique dans le cadre du présent Plan de Sauvegarde de l'Emploi, sera maintenu dans son bassin d'emploi, au sein du Nouvel SFR, pendant une durée minimale de 2 ans, sauf avis contraire du collaborateur.
- Les salariés concernés par le PSE pourront se positionner au titre d'un reclassement interne ou au titre du volontariat à la mobilité externe pendant une durée de 6 mois (9 mois en région) à compter de la dernière réunion au titre du livre 3 (prévue fin sept 2008).
- Un accompagnement individualisé des collaborateurs impactés pourra intervenir pendant 9 mois après l'expiration de la durée du PSE. Dans ce cadre, l'espace mobilité devra proposer au moins 3 offres valables de reclassement sur le même bassin d'emploi, à un niveau de qualification et de rémunération globale équivalent
- Dans l'hypothèse où le nombre de volontaires serait supérieur au nombre de postes supprimés des critères d'ordre seront retenus (2 points / enfant à charge, <30 ans = 2 points, 30 à 39 ans = 3 points, 40 à 49 ans = 4 points, 50 à 57 ans = 5 point, >57 ans = 6 points).
- Tout salarié à temps plein concerné par des suppressions de poste et dont l'emploi n'est pas supprimé, peut demander une réduction d'au moins 20% de son temps de travail (dans les 15 jours à partir de l'ouverture du PSE). Une indemnité compensatrice sera versée en une seule fois pour compenser ce choix :

Baisse de 50% du temps de travail	Baisse de 20% du temps de travail
2000 €	1000 €

- Indemnité complémentaire jusqu'à 7% du salaire annuel brut majoré de 1000€ / année (si ancienneté > 3ans).
- La substitution (voir schéma suivant)
- En cas d'échec de la création d'entreprise ou du CDI (dans les 12 mois) l'espace mobilité pourra prendre en charge le collaborateur pendant 9 mois et proposera obligatoirement une Offre Valable de Reclassement.
- Les postes présentés dans le cadre de la bourse de l'emploi de l'intranet sont réservés au reclassement interne. Pendant 10 semaines après l'ouverture de ces postes, tout recrutement externe est interdit.

### La Substitution : Comment ça marche ?

Tout collaborateur non impacté par le projet de réorganisation (c'est-à-dire 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.





## SFR - Social - Réorganisation :

### «DGRE : le Réseau passe à son tour dans l'entonnoir de la fusion»

**Phénomène étrange, nous assistons dans le nouvel SFR au « Trans-SFÈR du réseau mobile vers le fixe et à la Trans-Fusion\* du réseau fixe vers le mobile ».**

Comme il fallait s'y attendre, suite à la fusion des entités juridiques, la direction engage le rapprochement des équipes direction par direction et, pour les collaborateurs des réseaux fixe et mobile, cela se décline par la mise en commun de métiers et de compétences très différents. Nous avons vu par le passé que l'exercice n'est pas facile car, au-delà des métiers, ce sont des cultures et des méthodes de travail distinctes que la Direction tente de fusionner.

Cependant cette réorganisation s'inscrit dans le sens de l'histoire du nouvel SFR et il est indispensable de réussir cet exercice, mais pour cela il faut que la Direction se donne les moyens d'accompagner ces changements.

La Direction annonce un impact pour 350 collaborateurs mais à y regarder de plus près, ces impacts vont du changement de manager à la suppression de postes, en passant par l'accompagnement dans le cadre d'une évolution du métier

L'UNSA a d'ores et déjà demandé la clarification de ces mouvements pour chaque collaborateur et les moyens associés.

Cette fusion va se traduire par la création de deux directions : une direction technique et une direction opérationnelle. Il s'agit pour le nouvel SFR de se mettre en ordre de marche pour « anticiper les ruptures technologiques permettant de soutenir le programme de SFRevolution ».

En attendant, les collaborateurs vont devoir faire face à une problématique ardue : continuer à gérer la QoS (*Quality of Service*) de bout en bout et augmenter la réactivité aux différentes demandes dues à la pression de la concurrence et au raccourcissement du TTM (*Time To Market*). Pour cela il va falloir concilier les ingrédients classiques d'un planning (budget/charges/délai/ressources) avec les jalons et les temps d'attente de validation/priorité/décision ou de disponibilité de moyens d'une autre équipe.

Cela va passer par des évolutions des modes de fonctionnement et la révision d'une vingtaine de processus et de plus de 140 référentiels.

Le mot d'ordre général est « d'internaliser les compétences sur les technologies innovantes (IP) et d'externaliser les compétences de celles qui sont matures ou en fin de vie (donc les ingénieries de TDM/ATM/SDH) ».

Pourtant, la Direction annonce une stabilité globale des effectifs, mais ne nous leurrions pas, les métiers vont évoluer.

La seule direction qui échappe à la tourmente, et pour cause puisqu'elle vient d'être créée, est l'entité Très Haut Débit (DTHD) qui est en forte croissance avec la création de postes de chefs de projets. Cette structure gère des projets innovants, mais à terme ... que se passera-t-il ??

Lorsque ces technologies et processus seront matures, les équipes rejoindront sûrement leurs entités respectives au réseau et ailleurs et une nouvelle réorganisation du réseau sera nécessaire.

L'ensemble des éléments fournis à ce jour n'est pas suffisamment complet pour finaliser l'analyse, mais il apparaît d'ores et déjà des « imprécisions » et des « lacunes » qui nous interpellent à l'UNSA.

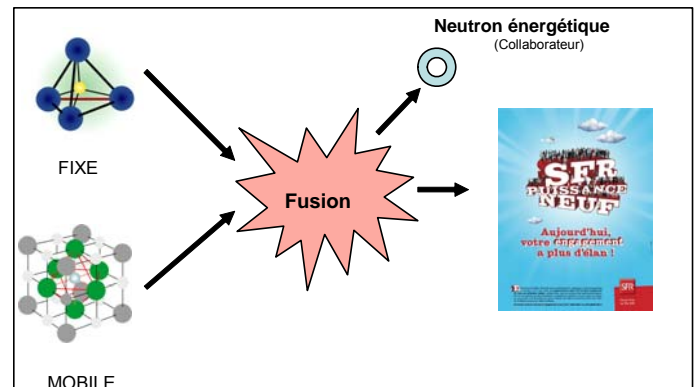
La direction annonce la mise en place de la nouvelle organisation pour début juin, en précisant que celle-ci mettra 2 ou 3 années à devenir totalement opérationnelle. Optimisme mesuré mais sans doute réaliste.

En attendant, l'impact sur les métiers, lui, est clairement identifié sans avoir réellement été dévoilé et le plan de formation des collaborateurs n'est pas précisé.

Aujourd'hui le CCE a déclenché une expertise pour analyser la cohérence et les impacts de cette réorganisation.

Dans tous les cas, l'UNSA restera vigilant aux moyens associés mis en œuvre pour réussir « le plan d'évolution des compétences sur 3 ans » avancé par la direction, défendra au mieux les intérêts des collaborateurs et reviendra vers vous au fur et à mesure des informations reçues.

### \* : La physique quantique pour les nuls : Schéma du processus de fusion.



La fusion consiste à rapprocher deux « atomes » légers pour qu'ils constituent un plus gros. Cette réaction donne lieu à un fort dégagement d'énergie.

Il en ressort toujours une éjection d'un neutron par atome fusionné !!! Imaginez au niveau de deux directions mastodontes !!!

Pour que la réaction puisse se réaliser et produire de l'énergie, il faut des conditions très spécifiques. En effet, la fusion de deux noyaux ne se réalise que s'ils se rapprochent suffisamment l'un de l'autre. Or, ceux-ci sont chargés électriquement et se repoussent par conséquent fortement.

Pour vaincre cette répulsion, le mélange doit être porté à « très haute température » et rester suffisamment dense pendant un temps suffisant. Un apport considérable d'énergie est donc indispensable.

**⇒ Donc derrière un principe apparemment simple, la fusion exige de surmonter un ensemble de problèmes compliqués constituant un obstacle difficile à franchir nécessitant beaucoup d'énergie et qui produit forcément des résidus !**

Karen ARMIER, Eric DUJARDIN



## SFR Business Team - Relation Clientèle

### Impact de la nouvelle organisation

« SFR Business Team bonjour !! » ... « ha, excusez moi, j'ai dû me tromper de numéro... Je ne suis pas chez SFR ? » ou bien « SFR Business Team ? C'est quoi cette nouvelle façon de vous présenter ? »

Voilà, en 2 phrases, le premier impact qu'ont vécu les chargés de clientèle du site de Saint-Herblain. Rien de bien méchant ceci dit, même si, se présenter à l'anglo-saxonne pour la Société FRANÇAISE du Radiotéléphone peut sembler paradoxal. Mais bon, c'est dans l'air du temps... Plus sérieusement, cette première étape qu'est un changement de nom a été suivie d'autres ayant un impact plus important. Outre le fait que la charte graphique devait à nouveau être adaptée, c'est surtout l'architecture des services qui s'est vu chamboulée :

### Le service Relations Clients Grands Comptes Régionaux (RC-GCR pour les intimes) :

Il a été sorti du périmètre hiérarchique du site de Nantes. Et pour couronner le tout, le service a été prié de s'exiler de l'autre côté d'une passerelle métallique qui ressemble alors plus à un pont-levis... La nouvelle directrice, Delphine DROUETS, pilote à distance depuis Meudon et reste très discrète sur le site...

De plus elle vient tout juste d'être nommée à la tête la DAF. Qui la remplacera ? Le service GCR sera-t-il réintégré sous la houlette de Jean-Michel PELTIER, l'ex-adjoint de Delphine, et devenu depuis le nouveau directeur de la Relation Partenaire et PME ? Affaire à suivre...

A ce jour, le navire GCR, qui est censé servir de « bateau pilote » dans la gestion dédiée, navigue surtout à vue ! Chaque jour les chargés de clientèle essaient tant bien que mal de maintenir un cap cohérent vis-à-vis des clients dédiés afin que ces problématiques internes n'aient aucun impact pour eux.

Malheureusement, certains éléments sont difficilement contrôlables.

#### Quelques exemples :

- Les nouvelles factures fixe-internet, estampillées SFR avant la validation définitive de la fusion (fin mars 2009) et envoyées depuis plusieurs mois à nos clients sans note explicative. « *Oui monsieur, vous êtes bien au service client SFR mais non je ne m'occupe pas de votre abonnement Fixe...* » « *Vous rigolez, c'est marqué sur ma facture !* »
- La refonte de l'outil Parc On Line pour préparer l'arrivée de la facture unique et, bien entendu, les différentes anomalies de fonctionnement qui en ont découlé. « *Je commençais à peine à m'habituer à l'ancien et me voilà à nouveau totalement perdu avec votre outil. En plus, ça plante tout le temps... !* »
- Les délais de traitement des avenants, D.A.E. (remises client) et autres accords cadres (jusqu'à 6 mois entre la date de signature du client et la prise d'effet des remises négociées). « *Attendez, j'ai signé en novembre et j'ai toujours pas mes remises !! Vous avez intérêt à me rembourser le trop perçu !* »

Etc., etc., etc.

### Le service Relation Clients PME/PMI

La certification est de retour !

Eh oui, nous serons audités en juillet 2009 et là c'est branle bas de combat ! Nous avons donc retrouvé nos collègues de 9C en novembre 2008 en mélangeant nos services lors de la réorganisation. Maintenant il va falloir mixer nos processus. Aussi a été créée une cellule pilote afin d'avoir dans 3 mois – certifié oblige – le même mode de fonctionnement ! *The Challenge !* 10 personnes de SFR mobile et 5 de 9C vont travailler de concert pour relever le défi : tenir le même langage sans avoir les mêmes outils ni les mêmes procédures ! Mais quels moyens sont donnés à nos services pour justement relever ce défi ?!

La Direction de SFR Business Team change tous les 4 matins ! Qui, de là-haut, peut se targuer de connaître notre fonctionnement ? Aujourd'hui, et cela depuis plus de 5 ans, nous n'avons pas de parcours pro. Nos métiers évoluent et nous demandent d'être de plus en plus polyvalents. Or, avec l'arrivée du fixe, qu'est-il prévu pour reconnaître la valeur de notre travail ? Allons-nous enfin nous donner de vrais moyens pour travailler dans des conditions dignes de nos clients Entreprise : surtout pas un 2<sup>ème</sup> SAFIR puisque déjà obsolète, mais a-t-il un jour fonctionné chez nous d'ailleurs ?!?

A suivre .....

### Service Gestion des Comptes Entreprises

Les choses bougent chez GCE !

Une nouvelle direction, une nouvelle organisation : Regroupement des activités PME et secteur public et création d'une équipe Comptabilité.

La marque de fabrique du 9 de Bordeaux est arrivée à Nantes, à suivre avec l'intégration des outils, la formation....

### Relations Partenaires

Que peut-on dire sur le service Relations Partenaires, anciennement la Relation Distribution Entreprise :

#### L'intégration physique des équipes 9C au sein des équipes SFR.

Collaborateur Y « *Un peu déçue de l'intégration du Neuf... on a l'impression de faire partie de 2 sociétés complètement différentes même après plusieurs mois. Et surtout ce qui ressort c'est le manque de communication à tous niveaux hiérarchiques.* »

Collaborateur Z « *Ah bon, il y a eu une intégration avec le neuf ???? Je rigole..... Mais en fait rien n'a changé à part un grand manque de communication, il faudrait plus de cohésion entre les équipes.....* »

Collaborateur R « *Il faut que nous fassions tous des efforts car il ne faut pas oublier que maintenant nous faisons tous partie de la même société et du même service.* »

Le mixage des équipes ex 9 et SFR est une bonne chose afin de mieux se connaître, de faire tomber nos différences et surtout de travailler ensemble dans le même bateau.

#### Le passage de SFR SC à SFR

Mis à part le fait que nos bulletins de salaire ont changé d'entête (avec du retard), que les tickets restaurant sont distribués avec un léger retard et que nous nous appelons dorénavant SFR Business Team, nous n'observons pour l'instant aucun changement sur notre organisation ni sur notre façon de travailler.

Guillaume CHAILLOUX



## SFR Business Team

### En direct de Meudon !!!

**Nous vous parlions, dans notre précédente lettre de l'UNSa, de l'arrivée de la Business team sur Meudon et des difficultés rencontrées par les collaborateurs dans leur vie quotidienne. L'histoire doit-elle toujours se répéter, quel que soit le sens de la fusion, le lieu et l'époque ?**

Pour beaucoup d'entre nous issus d'entreprises à ce jour disparues, cela a comme un arrière goût amer de...déjà vécu... Mais avec le printemps et l'arrivée des beaux jours la situation s'est certainement améliorée ! Ce climat pesant, propice à susciter des vocations à aller « volontairement » voir ailleurs, devrait lui aussi disparaître tout naturellement.

Le résultat est-il enfin conforme à l'attente de tous au regard de la taille de notre groupe, de ses capacités et de ses ambitions ? Pour certains d'entre nous sans aucun doute ; à moins que ce ne soit la résignation ou la force de l'habitude. Pour d'autres les difficultés sont toujours de mise. En effet, si depuis le 31 mars un seul drapeau flotte sur le navire, les systèmes d'information, les procédures, les interlocuteurs pas toujours bien identifiés et les guichets multiples continuent à coexister, compliquant à souhait la vie des clients internes que nous sommes tous. Avec le temps, de la volonté et des moyens, on peut raisonnablement considérer que ces problèmes vont être levés dans les semaines qui viennent, sinon nous saurions, par nos actions syndicales et en nous appuyant sur les DP et le CHSCT, motiver la Direction à déployer les ressources nécessaires à une solution rapide,

Et si on parlait boulot... Là au moins ça doit fonctionner !

**UNSa :** Jean-Claude toi qui es commercial, peux tu nous rassurer ?

**Jean-Claude :** Oui tout va bien, on est super-motivés, même si les objectifs sont super-ambitieux, on va prendre toutes les parts de marché de nos concurrents...

**UNSa :** Enfin une bonne nouvelle !

**Jean-Claude :** Oui. Mais bon, je te dirai ça quand j'aurai vu ma rémunération, parce qu'entre les nouvelles offres, les délais de qualification et de traitement du dossier par l'ADV, sans te parler de la modification de segmentation, des arbitrages qui en découlent, et d'objectifs signés le dernier mois du trimestre, on est tous un peu dans le flou.

**UNSa :** Merci pour ce retour, ta franchise, et l'énergie que tu déploies chez nos clients tous les jours. J'ai une amie à l'ADV (Administration Des Ventes), je vais lui remonter le point.

**UNSa :** Bonjour Marie, vous avez des problèmes à l'ADV ?

**Marie :** On est tous sous l'eau, en sous-effectifs et tout le monde n'est pas formé sur les 5 outils que l'on doit utiliser chaque jour. On ne maîtrise pas encore toutes les offres fixes et mobiles, il n'y a pas de formation prévue et de toutes manières nous n'aurions pas le temps d'y assister. On se retrouve à traiter manuellement certaines opérations, nous éloignant à grand pas du traitement industriel prévu. Ah, j'allais oublier le trop grand nombre d'interlocuteurs à qui nous devons nous adresser pour obtenir les éléments indispensables à la validation des dossiers. Je te laisse, j'y retourne, j'ai les dossiers de janvier à boucler, des contrats à débloquer et le déploiement sur le dos. Demande à Marc, il t'expliquera.

**UNSa :** Hello Marc, alors ça déploie ?

**Marc :** On essaie, on fait de notre mieux comme toujours. Je t'avoue qu'avec les problèmes de pilotage et de coordination entre ce qui doit être mis en œuvre par nos partenaires, nos prestataires ou par nous-mêmes, le tout avec des interlocuteurs multiples qui utilisent des systèmes d'information différents qui ne se parlent pas... On ne rigole pas tous les jours. Résultat : des solutions de convergence longues à mettre en œuvre et des clients qui s'impatientent... Des commerciaux stressés et des partenaires remontés qui nous harcèlent pour savoir quand le client sera installé et eux payés. Bon, je te laisse, j'ai un Directeur de marché qui fait le siège de mon bureau pour que je mette son dossier sur le haut de la pile... Va faire un tour à la compta, tu verras que je ne suis pas le seul à faire des heures sup non payées et à être sous pression.

**UNSa :** Bonjour Isabelle, je peux t'embêter 5 minutes ?

**Isabelle :** Bonjour, ne me dis pas que tu as encore un problème d'avoir ?

**UNSa :** Non je voulais juste de parler de ta charge de travail.

**Isabelle :** Désolée, je ne vais pas avoir le temps parce qu'on est en clôture. Je dois passer un maximum de chiffre pour essayer de tenir le budget malgré la tonne d'avoirs que je produis chaque mois.

**UNSa :** Une bonne comptable, ça facture et ça rentre du chiffre, toi tu me dis que tu fais des avoirs ! Non, ne me regarde pas comme ça, je plaisante.

**Isabelle :** Moi je n'ai pas envie de plaisanter. Quand je vois le nombre d'avoirs que je dois passer en raison des dépassements de délais pour les installations, des GTR (Garanties de Temps de Rétablissement) non tenues, et des solutions inadaptées ou impossibles à mettre en œuvre... Je crois que je vais demander ma mutation comme Ingénieur Commercial ou Chef de projet au déploiement, parce que ça c'est la belle vie...

**UNSa :** Quand tu auras 5 minutes, on prendra un café ensemble pour que je partage avec toi ce que j'ai appris aujourd'hui. Surtout ne demande pas ta mobilité avant...

Vous l'aurez compris, ce récit est une œuvre de pure fiction, qui ne reflète absolument pas le quotidien de bon nombre d'entre nous. Toute ressemblance avec des collaborateurs, des partenaires, des prestataires, des situations vécues, des processus ou des lieux ayant existé serait fortuite, préjudiciable aux résultats financiers du groupe ainsi qu'à la motivation des collaborateurs...

**Dominique HOUSSU, Thierry SERNA, Olivier BARBE  
et Philippe FEHRE**

### Œuvres sociales « expatriées » 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 le jeudi de 13h à 15h (Meudon 2, RDC, portillons de gauche).



### Œuvres sociales SFR :

#### Témoignage : les partenariats du CE

La Lettre de l'UNSA a rencontré Nathalie Rovillain, élue UNSA, présidente des Œuvres Sociales du CE SFR Fonctions Support. Elle s'occupe entre autres des partenariats du Comité d'Entreprise.

Les réponses faites par des collaborateurs à l'occasion de l'Enquête 2008 sur les services du Comité d'Entreprise ont montré une demande forte pour l'amélioration directe du pouvoir d'achat des salariés.

Cette demande se ressentait particulièrement par un intérêt marqué pour des réductions sur les services et sur des produits de la vie courante.

**Nathalie, pourquoi avez-vous choisi de proposer le Bonhomme Bio au collaborateur ?**

Nous sommes nombreux à rechercher une vie plus équilibrée et la nourriture bio en fait partie, me semble-t-il. Les créateurs du Bonhomme Bio, que j'ai rencontré, proposent un produit de qualité, accessible à tous car le prix du panier (17€ environ) permet à chacun de s'offrir des fruits et des légumes de qualité. La livraison au bureau de produits cueillis du matin est également une garantie de fraîcheur.

De plus, c'est aussi une façon de soutenir de jeunes créateurs d'entreprise enthousiastes.

**Vous proposez d'autres produits dans vos partenariats ?**

Oui, si le Bonhomme Bio est un des plus visibles car présent sur le site de Séquoia, (nous souhaiterions d'ailleurs l'étendre sur les autres sites mais il nous faut trouver des créneaux et des espaces d'accueil), les collaborateurs bénéficient de bien d'autres avantages.

Il faut d'abord distinguer les différents partenariats. Ceux pour les loisirs (voyages, vacances mer, montagne, étranger) où nous obtenons de simples réductions sur les catalogues, réductions parfois conséquentes. Il y a également les partenariats dans les boutiques telles Marionnaud, Sephora et la pharmacie du CNIT qui nous accordent régulièrement 20 % de réduction. Là, les opérations ne durent que 2 ou 3 jours mais sont récurrentes. Nous avons aussi des partenariats que j'appellerai ponctuels comme l'offre TomTom pour la Saint-Valentin. Ou les boîtiers de télépéage d'autoroute.

J'ai recherché également des partenaires Internet dont notamment Archos (25 % sur certains produits) et la centrale d'achat Avec (7%). Tous ces petits moins sont autant de plus dans le porte-monnaie des collaborateurs et c'est ce qui importe à mes yeux.

**Vous choisissez des prestations de qualité ?**

Je privilégie les offres de produits de qualité, mais nous savons souvent par avance que certaines propositions trouveront plus facilement un écho que d'autres. Je pense au partenariat GPS Tom-Tom qui a très bien fonctionné pour ma plus grande satisfaction. D'autres rencontrent moins de succès, comme les œufs de Pâques avec les chocolats De Neuville. Mais l'important est de faciliter l'accès des collaborateurs au meilleur produit, avec notamment les livraisons sur le site.

**Vos projets**

Grâce notamment aux permanentes du Comité d'Entreprise, je suis à l'écoute des collaborateurs qui peuvent proposer de nouvelles idées, de nouveaux choix. Nous sommes en attente de réponse pour le Castorama de La Défense, par exemple. Certaines propositions seront amenées à perdurer ou à être reprises. Le nouvel SFR représente un nouveau potentiel, mais également une multiplication des sites et donc des contraintes, mais c'est un beau challenge que j'aimerais relever au sein du prochain Comité d'Entreprise.

**Propos recueillis par Pascale FICHAUT**



**Jean CLERGERIE - SFR Toulouse**  
Candidat CE et DP



**Geneviève TRUONG NGOC - SFR Boulogne**  
Candidate CE et DP



**Jean Jacques LESAGE - SFR Bordeaux**  
Candidat CE et DP



**Nathalie ROVILLAIN - SFR Séquoia**  
Candidate CE et DP



**Guillaume CHAILLOUX - SFR Nantes**  
Candidat CE et DP



## SFR - CHSCT : Déménagements IDF

Voilà, la date du 1<sup>er</sup> avril est passée et pourtant les déménagements qui auraient dû être terminés à cette date sont à peine commencés ... Ou presque. Il faut dire, les dates ont été reportées, repoussées, annulées au fur et à mesure. Pour que les choses repartent sur un bon pied, la direction a changé le président du CHSCT de SFR siège et de SFR Rive défense... Espérons que ceci provoque un déclic positif ... Espérons ...

En attendant, les problèmes sont toujours là pour les collaborateurs au quotidien avec des systèmes informatiques toujours dissociés, ce qui pose d'énormes problèmes pour les mailings, les programmations de calendriers et autres, mais également plus pragmatiquement avec un nombre de salles de réunion dramatiquement trop faible, des collaborateurs obligés de passer leurs appels perso dans les couloirs, dans les locaux photocopieurs ou les locaux archives ! De ce fait, les fameux "espaces de passage" qui devaient permettre à des SFR de se connecter sur des sites Neuf, et vice versa, ont disparu de certains sites car transformés en salles de réunion par les équipes proches.

Mais dressons le tableau par site ...

### Séquoia

Le site n'a pas été conçu pour être équipé en open-space. il est donc absurde de vouloir le faire à tout prix. De plus, là encore, entre les plans théoriques et la réalité, il y a un monde. Le ratio d'un espace de confidentialité pour 20 collaborateurs n'est pas respecté, ni celui d'une salle de réunion pour 50 collaborateurs. Aucun doute, les problèmes ne sont pas loin.

### Rive Défense

Le site a été entièrement réagencé il y a à peine trois ans... Et la direction veut tout refaire !!! Quel argent gaspillé. Si c'est pour transformer l'ensemble des étages à l'identique des aménagements du rez-de-jardin communément appelé "la cale du navire", c'est hors de question et nous nous battons contre ça. Alors, pourquoi tout changer ? Ce site est déjà un labyrinthe où trouver une salle de réunion en moins de 10 minutes tient du miracle ...!

L'autre grand sujet d'inquiétude est la proximité de la centrale thermique... Pour laquelle le dossier est loin d'être ferme.

### Meudon

Le site brille de tout ses miroirs mais il n'est pas exempt de problèmes. A l'heure actuelle, le restaurant sature mais on nous dit que ce n'est que passager et que ce sera résolu à la fin des déménagements provisoires... qui ont été effectués et qui attendent d'être refaits !!! Encore du provisoire qui va devenir du définitif... Et le problème se retrouve également dans les places de parking. il arrivera un temps où les collaborateurs ne pourront plus se garer à la sauvage n'importe où car, nous le rappelons, il existe des règles de sécurité que la direction devrait faire attention à bien respecter. Des incendies dans les parkings n'arrivent pas tous les 10 000 ans ...

### Boulogne

Le meilleur pour la fin. Que dire de ce bâtiment où rien ne va, ou presque. Les derniers événements n'ont fait qu'apporter du crédit aux différentes alertes que nous avons faites. Après le sureffectif des collaborateurs, la carence de sanitaires, les systèmes de climatisation obsolètes et non conformes, nous venons de connaître une crise grave où près de 70 collaborateurs ont été malades, allant jusqu'à une hospitalisation. C'est pour le coup que la direction doit prendre les choses sérieusement en main, car certains collaborateurs n'hésitent plus à parler d'un droit de retrait pour cause de mise en danger de leur personne. Nous attendons avec impatience les mesures thermiques qui doivent se dérouler mensuellement jusqu'en septembre.

il est dommage que la direction ne se soit pas attaquée aux vrais problèmes comme l'uniformisation des systèmes d'information, la mise à niveau du parc informatique en amont en équipant l'ensemble des collaborateurs en postes informatiques portables pour pouvoir appliquer une VRAIE politique du zéro papier, enfin en attendant que l'ensemble des outils informatique aient été déployés. Le passage de tous les sites en IP aurait également été un axe intéressant dans le contexte des multiples déménagements car cette technologie utilisée chez Neuf permet un *plug and play* beaucoup plus rapide et souple. Au lieu de cela, la Direction a décidé de lancer tout ces ateliers en même temps et en désordre. Ils ont donc aujourd'hui tous démarré... mais sont loin d'être terminés.

Eric DUJARDIN



Vincent INSA - SFR Toulouse  
Candidat CE et DP



Karen ARMIER - SFR Nanterre  
Candidate CE et DP



Eric DUJARDIN - SFR Nanterre  
Candidat CE et DP



Frédérique LANGLOIS - SFR Nanterre  
Candidate CE et DP



Philippe PERNO - SFR Lyon Bron  
Candidat CE et DP



### SFR - Délégués du personnel

#### Le délégué du personnel, un acteur souvent méconnu de la vie de l'entreprise

Le délégué du personnel est souvent vu par la Direction comme un empêcheur de tourner en rond et comme force de contestation. Néanmoins il permet d'être force de proposition et de construction d'un dialogue social riche et pertinent.

##### Rôle du DP

Pour rappel ses principales missions sont :

- Recueillir les revendications du personnel,
- Communiquer avec le comité d'entreprise et avec le CHSCT (le Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail)

Le rôle du délégué du personnel est également étendu à l'**accompagnement des collaborateurs** au quotidien. Ceci est important dans le contexte actuel chez SFR afin de bien renseigner les collaborateurs et de les aider dans des moments importants tels que l'EAD, l'entretien d'embauche dans le cadre d'une mobilité interne, la prévention de conflit avec le manager, etc...

Il permet également de **vous renseigner** sur l'évolution des lois et décrets relatifs aux conditions de travail (loi de modernisation de l'économie en août 2008 par exemple) et sur les accords signés chez SFR.

##### Intervenir en amont

Peu de collaborateurs font appel aux délégués du personnel à temps. Il ne faut pas hésiter à venir vers eux pour toute question le plus en amont possible. Le traitement des (futurs) problèmes en amont permet une meilleure appréhension de chaque cas et un meilleur traitement du dossier. Même si chaque cas est particulier, des tendances de management ou de gestion des collaborateurs apparaissent. C'est ce qu'on appelle la stratégie d'entreprise des conditions de travail.

Il est rappelé que tout contact avec un délégué du personnel est strictement confidentiel.

N'hésitez pas à vous rapprocher des délégués du personnel de l'UNSA, nous sommes à votre écoute au quotidien.

**Jean-Philippe RUHLING**  
Délégué du Personnel UNSA

#### Les perles des DP

A la question plusieurs fois posée par les DP de savoir quand les collaborateurs bénéficieront enfin de la gratuité des boissons chaudes sur le site de Quai Ouest, la Direction a finalement répondu que cet usage était attaché à l'immeuble et non aux collaborateurs. On est ravis d'apprendre que les immeubles Séquoia et Rive-Défense utilisent gratuitement les distributeurs de boissons chaudes, cependant, il nous semblait que c'étaient les collaborateurs et non les immeubles, qui faisaient tourner l'entreprise !!!!

En revanche, à la question des DP concernant l'obtention de tickets restaurants pour les collaborateurs travaillant sur le site de Quai Ouest, la réponse est non parce que ce serait injuste pour les autres collaborateurs !!! Comme quoi, chez SFR, les immeubles boivent mais ne mangent pas !!!! On rit jaune... d'autant plus quand les DP, conciliants, proposent l'installation de réfrigérateurs à tous les étages de Quai Ouest pour que les salariés puissent apporter leur « gamelle » et se voient répondre qu'il n'en est pas question.

**Geneviève TRUONG NGOC**  
Déléguée du Personnel UNSA



**Séverine RODET - SFR St Priest**  
Candidate DP



**Thierry SERNA - SFR Meudon**  
Candidat CE et DP



**Christine REDUREAU - SFR Séquoia**  
Candidate CE et DP



**Olivier BARBE - SFR Meudon**  
Candidat CE et DP



**Gabrièle PERROUIN - SFR Toulouse**  
Candidate DP

### Site SFR - Toulouse :

#### Oh ! Toulouse !

Où était Toulouse durant ces derniers mois ?

Toujours au même endroit.

Il semble nécessaire de localiser Toulouse... ça fera plaisir à ceux qui y vivent et y travaillent, et permettra aux autres de se rappeler qu'il y a une vie à Toulouse.

Toulouse c'est facile : c'est à 290 km de Limoges, à 200 km de Pau, à 245 km de Bordeaux et à 155 km de Rodez.

Toulouse est aussi à des milliers de kilomètres de Paris et de Lyon...

Toulouse, c'est la ville de Claude Nougaro (Ô Toulouse).

Toulouse, c'est aussi la ville de l'aérospatiale (A380), une équipe de foot (Le TFC) en ligue 1 et une équipe de Rugby (Le Stade)... au Top 14.

Toulouse, c'est la ville de Job (pas celui du livre, celui du papier) et du Cachou (de Mr LAJAUNIE, pharmacien à Toulouse).

Et connaissiez-vous l'expression « se prendre un cachou » ?

Toulouse, c'est la ville rose.

Et depuis, un certain jour de juin 2008, le rose n'est plus ce qu'il était.

Toulouse, c'est l'histoire des oies du Capitole.

Mais depuis la Saint-Martial, les oies sont moins blanches.

Toulouse c'est l'affaire du courrier de Lyon, pas celle de 1796, mais celle de mars 2008.

A Toulouse, nous avons entendu parler de « village gaulois ».

Le seul point commun avec ce village gaulois : la peur que le ciel nous tombe sur la tête... et c'est arrivé le 30 juin 2008.

Tout allait si bien ; nous étions au Zénith (le plus grand de France)

A partir de là, tout a basculé. Toutes certitudes sont devenues incertitudes. La direction a fait de nombreux déplacements pour venir expliquer aux collaborateurs de la ville rose combien le PDV mis en place était avantageux pour eux et quelle belle opportunité il représentait pour « rebondir », les assurant qu'ils seraient pris en charge et qu'aucun d'eux ne serait laissé pour compte. Tout était mis en œuvre pour garantir leur réussite dans leur projet externe : coaching, cabinet de reclassement externe, propositions de travail... tout cela dans un marché de l'emploi devenu complètement exsangue depuis le début de la crise économique.

A présent, il y a deux catégories de collaborateurs à Toulouse : ceux qui ont récupéré du travail et se sentent coupables parce qu'ils ont l'impression de l'avoir « volé » à un collègue, et ceux qui attendent avec angoisse la fin du PDV, ne sachant que faire parce qu'il n'y a décidément pas de travail dans leur région mais que, pour autant ils n'ont pas envie de la quitter. Que vont-ils devenir après le 2 juillet prochain au soir ? Actuellement, une quarantaine de collaborateurs toulousains sont toujours dans l'incertitude. Demain ils n'auront plus de travail. Certes SFR leur a promis une activité jusqu'au 31 décembre 2009, mais ensuite ?... Déjà, nombre d'entre eux se retrouvent de fait dans une situation de pseudo-inactivité. Ils ont eu des EAD sans objectifs, on leur rappelle de vagues projets qu'ils avaient évoqués lors d'entretiens professionnels, on les catalogue suite à de vieux comptes-rendus de revue de collaborateurs.

Toulouse est bien à des milliers de kilomètres de Paris.... Comme les autres sites de province qui se reconnaîtront certainement dans ces quelques lignes.

#### L'équipe UNSa de Toulouse

**Vous souhaitez soutenir notre action, obtenir régulièrement de l'information, participer au débat social, obtenir les anciens numéros du journal de l'UNSa SFR,**

**Remplissez ce bulletin d'adhésion**

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

**ou [dscunsa@sfr.com](mailto:dscunsa@sfr.com)**

**ou [www.unsafir.com](http://www.unsafir.com)**



P24



**Olivier BAILLY - SFR Meudon**  
Candidat CE et DP



**Florence MAYET - SFR St Priest**  
Candidate DP



**Philippe FEHRE - SFR Meudon**  
Candidat CE et DP



**Corine BORDENAVE - SFR Bordeaux**  
Candidate CE et DP



**Jacques MULLER - SFR Séquoia**  
Candidat CE et DP



## Site SFR - Bordeaux : Gestion dédiée

Sur notre site, anciennement Neuf Cegetel, le fonctionnement et l'organisation sont revus à la mode SFR. Premier impact visible : notre service client qui gérait les litiges administratifs complexes est en plein bouleversement suite à la mise en place de la Gestion Dédiaée Grands Comptes. La Gestion Dédiaée Grands Comptes, c'est quoi ?

Chaque « gestionnaire dédié » se voit attribuer une liste de clients avec lesquels il devra avoir un contact personnalisé. La mission de ce « Gestionnaire dédié » sera de traiter les demandes administratives client pour lesquelles il est responsable du contrat (fixe ou/et mobile) et de veiller à la bonne application des conditions administratives et financières souscrites par ce dernier. Les choix stratégiques de notre direction visent la satisfaction Clients et la reconnaissance par certification ISO.

Tout cela n'a qu'un seul but, nous aider à devenir **les champions de la relation client**.

Cela a plusieurs conséquences :

- La mise en place de 5 plages horaires de travail afin de pouvoir répondre aux clients dans les meilleurs délais (de 8H à 19H).
- Des écoutes téléphoniques présentées comme le guide des bonnes pratiques : accueil, traitement, maîtrise de la relation client.
- La mise en place de binômes pour chacun des collaborateurs. Si ce dernier est absent ou en pause, c'est son binôme qui devra prendre le relais afin que le client « dédié » puisse toujours avoir un interlocuteur.
- Un nouvel outil de gestion des appels : 9 accueil Webagent qui permet de savoir si le collaborateur est disponible, indisponible ou en pause.
- Ces mêmes gestionnaires pourront également aller en clientèle : toujours pour une meilleure proximité et une meilleure efficacité...

Devant ces changements, l'UNSa pose plusieurs questions :

- Pour les **plages horaires**, ce nouveau planning est actuellement en « test » pour 6 mois afin d'étudier et évaluer le nombre d'appels entrants sur les horaires d'extrémité et la pause déjeuner. Quid de l'impact sur les perturbations sur le rythme de travail et leur vie familiale ?
- Pour les **écoutes téléphoniques**, cela suscite plusieurs inquiétudes pour les 70 collaborateurs. Seront-ils à la hauteur ? Arriveront-ils à maîtriser le stress de ces nouvelles pratiques ? Ces rapports d'écoute serviront-ils pour l'entretien individuel annuel ?
- Pour les **binômes**, qui les choisit, quels seront les modalités de transfert des activités ?
- Pour les **nouveaux outils**, là encore, des questions se posent : quelles seront les formations, les collaborateurs seront-ils surveillés ?
- Pour les **déplacements clientèle**, quelles seront les mesures appliquées pour les collaborateurs amenés à se déplacer vers des destinations plus ou moins éloignées ? Quelles compensations seront proposées pour ces déplacements qui ne manqueront pas de perturber leur vie privée ? Ces déplacements auront-ils un caractère obligatoire ? Seront-ils comptabilisés dans les objectifs ? En cas de dépassement horaire, quid du paiement des heures sup ?

L'UNSa, désormais présente sur le site de Bordeaux, considère que ces changements ne doivent pas se faire sans une étude approfondie et sans contrepartie. L'expert nommé par les CHSCT, avec l'appui de l'UNSa, va étudier l'impact engendré par les modifications des conditions de travail. Sa mission devra prendre en compte les tâches supplémentaires pour chaque collaborateur et la montée en compétence nécessaire par des formations.

Pour info, notre équipe a choisi de rejoindre un syndicat autonome, l'UNSa, pour ses convictions, ses principes et ses valeurs.

Pourquoi un tel changement :

- Chaque adhérent a le même niveau d'information et peut s'exprimer en étant écouté (vote en ligne sur la position à tenir pour chacun des accords, articles dans la lettre de l'UNSa sur la vie des sites.....)
- Chaque collaborateur est respecté et entendu, qu'il soit de province ou de la région parisienne.

**David MONZIE, Lionel BIAMI, Linda BRIGE, et Corinne BORDENAVE**



**David MONZIE - SFR Bordeaux**  
Candidat DP



**Fabienne MARTIN - SFR Séquoia**  
Candidate CE et DP



**José VELASCO - SFR Séquoia**  
Candidat CE et DP



**Laurence LEDEZ - SFR Nantes**  
Candidate DP



**Martial BENVENUTI - SFR Nice**  
Candidat CE et DP



### Groupe SFR - Social : Egalité professionnelle Hommes-Femmes



## 1-La situation en France

### Un peu d'histoire ?

En juillet 1983, la loi Roudy pose les principes généraux d'une égalité professionnelle entre les hommes et les femmes où l'on exclut totalement la prise en compte du sexe et de la situation de famille. En mai 2001, la loi Génisson vient poser le principe des objectifs en matière d'égalité professionnelle. Pour finir, en 2006, une troisième loi pour l'égalité salariale donne comme objectif la **suppression au 31 décembre 2010** des écarts de salaires hommes - femmes dans les entreprises par le biais de négociations ainsi que la possibilité d'une meilleure conciliation vie professionnelle / vie familiale grâce notamment à la formation. Actuellement en France, seules **159** entreprises ont signé un accord sur l'égalité professionnelle et seulement **30%** des entreprises publient un rapport sur l'égalité professionnelle.

### Quelques chiffres\*

- **64,6%** des femmes ont un travail, contre **74,5%** des hommes
- **11%** des femmes occupent un travail précaire, **6%** des hommes
- Moins de **10 %** des dirigeants d'entreprise et moins de **5 %** des membres de conseil d'administration sont des femmes
- Les femmes n'occupent que **27 %** des postes d'encadrement dans les entreprises du secteur privé
- L'écart de salaire moyen entre les femmes et les hommes cadres est de **23 %**

## 2-La situation chez SFR\*\*

Un accord d'Egalité Professionnelle a été signé en 2006 chez SFR dans lequel le groupe s'est engagé à :

- promouvoir l'orientation des jeunes femmes vers les filières techniques,
- réaliser des mesures d'accompagnement particulières pour favoriser l'intégration dans les équipes à faible mixité,
- rechercher des compétences dans les viviers d'emploi autres que ceux traditionnellement consultés,
- faire émerger de meilleures compétences vers les postes à responsabilité par des promotions offertes tant aux femmes qu'aux hommes,
- réaffirmer que ni la maternité, ni le temps partiel ne doivent être un frein à l'évolution professionnelle,

En 2007 Mesdames, vous représentiez **38 %** des salariés de SFR et les embauches en CDI n'avaient pas vocation à corriger la tendance puisque chaque année, deux fois plus d'hommes intégraient l'entreprise. Le recrutement des femmes porte majoritairement sur les classifications les plus basses (catégories B à D) mais ne représente plus que **40 %** en catégorie E et **20 %** en catégorie G.

Le pourcentage de femmes cadres chez SFR évolue peu ! En 2005, il était de **23 %** et de **24 %** en 2007. Dans les Catégories E, F1 et F2 des emplois de SFR, les femmes sont proportionnellement moins représentées que les hommes. Alors que **130** hommes occupent les emplois G et Hors Cadre, à peine **32** femmes ont réussi à se hisser à ce niveau. Quant aux femmes dirigeantes dans l'entreprise : une seule femme au COMEX, bel effort !

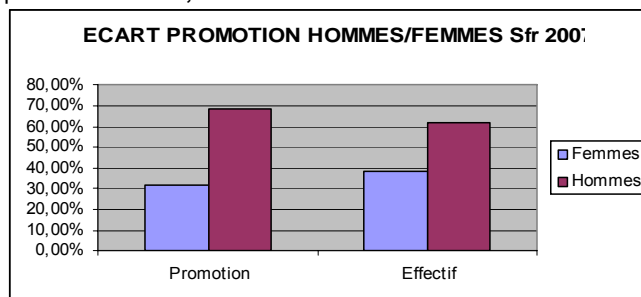
## Les salaires

Le salaire de base brut annuel moyen des femmes dans les catégories d'emploi C et D est supérieur à celui des hommes, cette tendance s'inverse à partir de la catégorie E.

	Hommes	Femmes	Ecart (%)
Groupe B	NA	23 049	-
Groupe C	25 251	28 087	<b>-10.10</b>
Groupe D	28 174	29 234	<b>- 3.63</b>
Groupe E	42 381	40 179	<b>+ 5.48</b>
Groupe F1	58 664	53 573	<b>+ 9.50</b>
Groupe F2	75 960	73473	<b>+ 3.38</b>
Groupe G	101 000	94 799	<b>+ 6.54</b>

## Les Promotions

Si vous êtes une femme chez SFR, vous avez moins de chance de gravir les échelons. Seulement **4,24%** des femmes ont une promotion contre **5,61 %** des hommes. L'écart s'accroît encore si on ramène ces chiffres à la population globale de SFR : **1,62 %** des salariées femmes sont promues contre **3,47 %** d'hommes.



## Le temps partiel

En France, le travail à temps partiel concerne surtout les femmes : **30 %** des femmes actives occupent un emploi à temps partiel contre **6 %** des hommes. Chez SFR, si les femmes utilisent cette possibilité (**16%**), les hommes quant à eux, ne l'utilisent que très peu (**1%**).

	Hommes	Femmes
Temps plein	99%	84%
Temps partiel	1%	16%

## La Formation

Les femmes sont deux fois moins nombreuses que les hommes (**26 %** contre **50 %**) à bénéficier de formation chez SFR. Le nombre d'heures de formation et le budget consacrés aux femmes sont divisés par trois.

## Le constat et les engagements de l'UNSA

L'UNSA, depuis sa création chez SFR, a toujours fait de l'égalité professionnelle une priorité. L'UNSA s'engage à revendiquer et à agir pour : favoriser le recrutement des femmes dans toutes les catégories professionnelles, mettre en place des indicateurs ad hoc permettant de veiller à l'égalité des rémunérations et des promotions, construire de réelles passerelles entre les différents métiers afin de permettre de véritables évolutions, maintenir le calcul de l'augmentation moyenne des femmes enceintes sur la base d'une année pleine et non au prorata temporis de la présence, faciliter une meilleure conciliation vie professionnelle / vie familiale.



### Service client

#### Massy : Le dernier né des pilotes, SFR Solution

Depuis mi avril, la nouvelle activité SFR Solution a fait son apparition sur le site de Massy. Les 15 premiers Chargés de Clientèle recrutés ont pour mission de traiter les dossiers effectués par leurs collègues du même site et plus particulièrement les collaborateurs planifiés en prise d'appel.

Les chargés de clientèle sur l'activité SFR Solution ont pour mission de traiter la demande et la réclamation du client et d'y apporter une réponse finale. Le champ d'action est un peu plus large qu'en réception d'appels.

Comme toute nouvelle activité, SFR Solution prendra du temps pour son rythme de croisière. Pour l'instant, le nombre de dossiers réceptionnés dans ce service est faible. Les raisons possibles sont peut-être dues à une hésitation du collaborateur à faire un dossier lorsqu'il est en contact avec le client au téléphone ou après son appel, notamment par rapport au temps que cela peut prendre et donc l'impact possible sur son temps de travail et par conséquent ses objectifs.

Toutefois malgré le peu de dossiers reçus à ce jour, une deuxième session de recrutement est prévue pour une dizaine de Chargés de Clientèle supplémentaires. Une bonne nouvelle pour les collaborateurs, l'activité et le site.

En attendant, toute l'équipe UNSA Massy souhaite un bon courage aux collègues de SFR Solution.

*Roselyne CHRISTOPHER*

#### 9 Assistance Paris : Rue de Cambrai...

Situé au 11 rue de Cambrai dans le 19<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, la filiale de SFR Service client, Neuf Assistance exerce toujours son activité dans les anciens locaux de la société Club Internet. En juillet 2007, Neuf Cegetel acquiert la société T-Online France qui commercialisait l'offre Club Internet puis renomme le site sous l'appellation de « 9 Assistance ». Proche de la Cité des Sciences et de l'Industrie, 9 Assistance partage les lieux avec différentes sociétés telles que Club Méditerranée, Pierre et Vacances, Ciel... L'effectif de 9 Assistance compte au mois de mars 2009 : 259 collaborateurs, tous au service des clients **ADSL/ Fibre Optique** du nouvel SFR.

Sur le site plusieurs activités sont exercées :

- Un service dédié aux clients **VIP ADSL**
- Un service de **rétenion commerciale**
- Un **département formation** qui assure les besoins en formation initiale et continue.
- Un service **THD Très Haut Débit (fibre optique)** qui comprend un service d'activation, un BOA (back office technique), une cellule de rétenion commerciale, un support technique de niveau 2 : le tout pour des clients résidentiels
- Une **cellule BOT Expert** (Back office technique) qui gère de bout en bout les problèmes techniques de type connexion, synchronisation, services, « théoriquement » de moins de 30 jours, des clients ADSL Grand Public (Club Internet, Télé 2, NEUF / SFR)
- Une **cellule TCA** (Traitement des cas Anciens) : identique au BOT, sauf que cette cellule est chargée de résoudre les problématiques techniques « théoriquement » de plus de 30 jours qu'ont rencontré des clients ADSL, toujours en gestion de bout en bout.

Le site de 9 Assistance est un centre d'appel de niveau 2 avec une forte valeur ajoutée, une expertise et une compétence métier reconnues par tous.

Avec un historique semblable à ceux de Neuf Center avec AOL, les collaborateurs de Neuf Assistance sont passés en quelques mois de l'entreprise T-Online/Club Internet à Neuf Cegetel puis récemment à celle de SFR. A chaque changement, les salariés ont vécu des périodes d'incertitudes, de craintes, de nouvelles formations, en même temps qu'ils voyaient des départs de collaborateurs durant les mois précédents.

Toutefois, les recrutements nombreux sur le site depuis un certain temps, laissent présager une pérennité de l'activité et de beaux jours pour Neuf Assistance. Pour autant, un chantier important reste à faire, celui de l'harmonisation des statuts, pour une meilleure intégration des collaborateurs à la fois au sein du Service Client SFR et de l'UES du Groupe.

*Alain Vincent BONGIORNO*



**Maria Rosa BEKKI - SFR SC Gentilly**  
Candidate CE et DP



**Alain BONGIORNO - SFR SC Paris**  
Candidat CE et DP



**Carole IBALOT - SFR SC Massy**  
Candidate CE



**Laurence SERGENT - SFR SC Aix**  
Candidate DP



**Tristan MONDOLONI - SFR Nice**  
Candidat CE et DP



### Service client

#### RD Aix-Gentilly : L'heure du bilan

A l'aube d'une nouvelle élection professionnelle chez SFR, l'heure est au bilan pour les élus UNSa du site de l'Arcobole, à la fois sur les actions menées dans l'intérêt des salariés et les avancées acquises au cours de ces deux dernières années.

Avec une approche réaliste et pragmatique, les élus UNSa ont défendu de nombreux dossiers et obtenu de bien beaux résultats. Vos représentants UNSa vous proposent de faire un tour d'horizon des principales actions menées dans toutes les instances : CE, DP, CHSCT. Peu d'organisations syndicales sur le site de l'Arcobole peuvent se vanter d'un tel bilan. Souvenez-vous cela peut vous sembler loin parfois et pourtant c'était au cours de cette dernière mandature :

**Charte Téléphonique V2** : en plein transfert des trois sites en mai 2007, six des sept TGI saisis donnaient raison aux CHSCT en déboutant SFR sur l'ensemble de ses demandes et en condamnant l'Entreprise à plus de 22.000 € en première audience et plus de 30.000 € en totalité sur l'ensemble de la procédure. A l'origine, une demande d'expertise sur la mise en place d'une Charte Téléphonique V2 intégrant la notion d'enregistrement des appels par un système de *Quality Monitoring*, la Direction refusant sa mise en place et contestant la décision des CHSCT devant les tribunaux. La suite du projet sera suspendue plus tard par la Direction.

Ces victoires obtenues un peu partout dans les différents tribunaux en France ont été le fruit d'un travail important, commun, coordonné et réalisé en grande partie par les élus UNSa de Nantes et d'Aix-en-Provence pour l'ensemble des procédures.

**Jour fixe 3/5 et 4/5** : Ce sont les Délégués du Personnel UNSa qui ont sollicité la Direction pour que les collaborateurs en 3/5ème et 4/5ème dans le cadre d'un congé parental aient leur jour de repos qui soit fixe, au lieu d'avoir un jour différent chaque semaine. Cette demande a été acceptée et appliquée par la Direction.

**Rémunération des dimanches travaillés** : Janvier 2008, les salariés ayant travaillé un ou plusieurs dimanches de décembre 2007 font la grise mine en constatant sur leur bulletin de salaire la rémunération y afférant. La direction ayant instauré une rémunération différente aux années précédentes en ne communiquant pas assez clairement aux salariés en amont de ces modifications. L'équipe DP UNSa de l'Arcobole avait alors défendu ce dossier, saisi l'inspection du travail et obtenu de la Direction une régularisation des heures supplémentaires pour l'ensemble des collaborateurs de la RD qu'ils soient d'Aix ou de Gentilly.

**Fermeture des sites Noël 2007** : Les sites RD de Gentilly et d'Aix comme tous les autres sites ferment à 19h les deux jours de réveillon. Depuis toujours, il était d'usage d'offrir les heures au-delà de 19h aux salariés qui devaient finir plus tard ces jours-là. Décembre 2007, la Direction souhaite revenir sur ce principe en décalant les plannings de ces salariés pour commencer plus tôt dans la journée. L'Equipe UNSa de l'Arcobole à nouveau va saisir l'Inspection du Travail et rappeler à la Direction la procédure à suivre pour dénoncer un usage. Du coup, au moins pour cette année-là, la Direction appliqua une fois de plus l'ancienne organisation.

**Ambiance thermique sur le site de l'Arcobole** : Suite à de nombreuses plaintes de collaborateurs d'avoir très chaud au cours de l'été 2008 sur les open-spaces, les représentants UNSa pendant un CHSCT ont demandé que soient réalisées des mesures d'ambiance thermique. Suite aux résultats, il est décidé par le CHSCT que soient accomplis par Dalkia, pendant toute la période estivale, des relevés de températures plusieurs fois par jour, afin de régler au mieux la climatisation.

**Déploiement des postes Avaya** : Suite à la mise en place de nouveaux postes téléphoniques en juin 2008 pour faire migrer le site d'Aix (et Gentilly) en VoIP, de nombreux collaborateurs n'étaient plus en mesure d'entendre ou de se faire entendre correctement des distributeurs en magasin. Pour mettre la Direction face à la réalité, deux sondages ont été réalisés auprès des collaborateurs. A l'initiative de ce projet, l'équipe UNSa au CHSCT, l'élu et la représentante syndicale ont réalisé le sondage et exploité les retours. Face aux résultats des deux sondages, la Direction du site a fini par faire intervenir à plusieurs reprises un technicien. Des réglages ont été opérés de façon collective et individuelle sur plusieurs postes et des tests sont en cours. Les premiers résultats laissent penser que les casques ne sont plus adaptés aux nouveaux postes déployés par rapport à l'activité du service.

**Mesures de Champs électro magnétiques** : juin 2008, des collaborateurs ont alerté l'équipe UNSa au CHSCT sur le fait de souffrir de maux de tête fréquents. Pour plusieurs salariés, un doute grandissait quant à un éventuel impact de l'antenne située sur le toit de l'immeuble sur les troubles constatés. Immédiatement, l'UNSa a alerté la Direction et des mesures de champs électro magnétiques ont été effectuées courant de l'été 2008 sur le site par un cabinet extérieur AExpertise. Les résultats présentés en CHSCT ont permis de rassurer les salariés sur ce point.

**Paiement des jours de neige** : Mercredi 7 janvier 2008, la neige tomba en abondance sur la région PACA, rendant impossible pendant deux jours toute activité dans les départements concernés. La Direction de SFR décida de fermer le site de l'Arcobole à la mi-journée. Une semaine plus tard, les salariés apprenaient que seul ceux qui avaient réussi à venir jusqu'au site ce mercredi-là et les salariés qui commençaient leur activité après 12h se voyaient payer cette journée. Les autres, les collaborateurs qui n'avaient pas pu se déplacer, ceux qui étaient restés bloqués sur les routes plusieurs heures, etc. devaient poser une journée de congés. Considérant la décision de la direction inéquitable, l'équipe UNSa défendra dans les instances DP et CE une demande d'appliquer à tous, sans distinction, la mesure exceptionnelle de maintenir le salaire à tout le monde pour ces jours non travaillés. La Direction finira par offrir la journée à tous les collaborateurs.

**Gel de production** : en 2 ans, l'équipe UNSa, dans toutes les instances CE, DP et CHSCT, n'a cessé de demander le gel des productions, à chaque fois que des phénomènes dans l'activité impactaient les objectifs des salariés. Ces demandes ont permis régulièrement la prise en compte par la direction de ces dysfonctionnements outils dans le calcul des résultats sur les objectifs des Chargés de Relation Distribution (DMA - DMT - Taux d'historisation Iznogoud).

L'équipe UNSa a souvent alerté la Direction sur le stress que pouvait générer pour les collaborateurs ces nombreuses pannes-outils, ralentissements informatiques, mise en place de nouvelles offres avec des formations de dernière minute, en demandant plus de moyens et d'anticipation pour le bien des salariés.

**Sécurité** : les représentants UNSa au CHSCT ont aussi régulièrement suivi et demandé des mises à jour des plans d'évacuation, des listes des ELS, panneaux d'affichage, plan de prévention... Dernièrement, pour votre information, l'UNSa a demandé à la Direction que la place réservée aux personnes à mobilité réduite puisse être utilisée par les femmes enceintes de plusieurs mois.

**Durée Moyenne d'Appel** : Dans les instances DP et CE, les représentants UNSa n'ont eu de cesse de démontrer pendant des mois l'injustice et l'incohérence d'un objectif sur une durée moyenne d'appel par rapport au but recherché. L'UNSa expliquait régulièrement qu'un collaborateur « en appel » se préoccupait avant tout de la qualité de la réponse et ne songeait pas à sa DMA (durée moyenne d'appel). En 2009, la DMA est devenue un indicateur et n'est plus un objectif. Un grand soulagement pour de nombreux collaborateurs qui étaient impactés lors de leur EAD.





## Service client :

### RD Aix-Gentilly : L'heure du bilan (suite)

**Animation du CE RDGP :** L'équipe UNSa dans l'instance CE a été très fortement impliquée au quotidien sur les deux sites de la Relation Distribution pour animer des permanences, gérer différentes commissions (Entraide et Solidarité ; Voyages, Sports, Loisirs et Bien-Être au Travail ; Noël) et proposer régulièrement des offres variées tout au long de ces deux dernières années.

Au-delà de ces actions et parfois de ces avancées pour l'intérêt collectif, les élus UNSa ont aidé et accompagné individuellement de nombreux collaborateurs au quotidien :

- construction d'un projet professionnel en interne, mais aussi à l'externe,
- défense des intérêts de salariés pour l'attribution de congés, de formations, sur des modifications du contrat de travail, par exemple un passage en temps complet,
- accompagnement et défense des salariés pour un entretien préalable à un licenciement,
- respect des accords collectifs de l'Entreprise, de la Convention Collective ou du Code du Travail dans bien des dossiers...

Les élus UNSa, durant deux ans, ont été au service des collaborateurs. Toute l'équipe UNSa remercie tous ceux et celles qui lui ont fait confiance au cours de ces années.

Aujourd'hui, pour cette nouvelle mandature, l'UNSa vous présente des listes avec des équipes, riches par leur expérience acquise sur le terrain tout en intégrant de nouveaux candidats motivés qui souhaitent s'investir au service des autres.

Le 18 juin, chacun sera maître de choisir les hommes et les femmes qui seront les Représentants du Personnel de demain. Dans l'intérêt de tous, il appartient à chacun de faire le bon choix... **Votez UNSa !**

*L'équipe UNSa Aix (Yvelise, Catherine, Laurence, Laure, Vincent, Fabrice)*

### Zoom sur la RD Gentilly :

Les actions de l'équipe UNSa d'Aix ont souvent permis aux collaborateurs du site jumeau RD de Gentilly de bénéficier des mêmes avantages ou mesures obtenues et appliqués à Aix-en-Provence : régularisation des dimanches travaillés en 2007, fermeture du site à Noël, etc.

Longtemps inexistante sur ce site, l'UNSa est aujourd'hui présente depuis 2008 avec deux représentants : Mohamed Boufollous et Ludovic Christophe. Les collaborateurs ont découvert depuis plusieurs mois un nouveau syndicat, 100% pas pareil, par ses valeurs, sa communication différente au travers de son journal et ses représentants, impliqués, travaillant au quotidien au service des collaborateurs.

En 2008, face à un total désintéressement de la part des élus du CE RDGP du site, soit absents, soit non disponibles pour faire fonctionner au mieux les œuvres sociales de l'instance pour les salariés, les élus UNSa d'Aix sont venus dans l'urgence faire des permanences et organiser Noël sur ce site.

Dans un deuxième temps, pour ne pas laisser les salariés dans cette situation d'abandon, l'UNSa a demandé à son Délégué Syndical du site, Mohamed Boufollous de faire l'interface pour le CE en le désignant en même temps Représentant Syndical au CE RDGP.

Grâce à son implication et à son dévouement, des permanences régulières ont pu être mises en place. Les collaborateurs de la Relation Distribution de Gentilly ont pu profiter ainsi de toutes les offres proposées par le CE : offre PSG, Noël, chèques vacances, offre bien-être, voyages en Thaïlande, week-ends, permis bateau, musées, etc...

Face à un tel désengagement des élus CE du site, chaque collaborateur de la RD de Gentilly a peut-être eu des regrets sur son vote de 2007 et pu toucher du doigt pendant deux ans combien il est important de faire le bon choix au moment d'une élection professionnelle...

Contrairement à 2007, les collaborateurs auront cette année sur les listes UNSa des candidats issus de la Relation Distribution et du site de Gentilly pour les représenter.

Plus que de bien belles paroles et promesses, vous êtes en droit de juger sur des actes. **Votez UNSa en 2009 !**

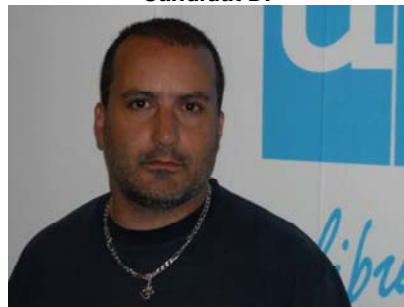
**Mohamed BOUFOLLOUS et Fabrice PRADAS**



**Fabrice PRADAS - SFR SC Aix**  
Candidat CE et DP



**Ludovic CHRISTOPHE - SFR SC Gentilly**  
Candidat DP



**Rémi HADIDA - SFR SC Massy**  
Candidat CE et DP



**Sabrina SENHADJI - SFR SC Massy**  
Candidat CE et DP



**Guy PRABONNEAU - SFR SC Paris**  
Candidat CE et DP

Service client :

**Quelles conditions de travail chez Neuf Center ?**

Les conditions de travail sur notre site ? Nous pourrions les résumer en un seul mot : LOL !!! Mais nous ne le ferons pas, car cela ne nous amuse plus. Elles sont tellement bonnes qu'une grande partie des salariés cherche comment faire pour aller... ailleurs ! Ces salariés qui étaient jusqu'à ce jour, considérés comme des voleurs... des tricheurs... des enfants... des nantis parce qu'ils avaient un boulot... n'ont, selon notre Direction, aucune raison de se plaindre. Pas de prime de Noël (120€ brut quand elle existait) pas d'ancienneté, aucun contrôle possible sur le montant des primes. On doit faire confiance et se taire. Impossible de choisir son jour de repos : il est imposé comme le permet cet accord (signé en 2001), résultat d'une dure (lol) négociation ! Il ne faut surtout pas être malade, c'est interdit !!! Si vous l'êtes, vous devenez le tricheur, qui a sans doute bénéficié d'un certificat de complaisance. Pas de retard chez nous. La circulation... les enfants malades... un événement imprévu qui est la cause d'une arrivée tardive... on connaît çà par cœur et ce n'est pas acceptable ! Vous serez taxé, d'une part, de n'avoir aucune conscience professionnelle, puis recevrez votre avertissement qui pourrait conduire à un licenciement. Ben oui, chez nous c'est comme çà. On ne plaisante pas avec l'activité. Faire du chiffre... être productif... ne penser qu'à son travail, rien qu'à son travail ! Laisser les problèmes au portail. Si, si, on nous l'a demandé. Malheureusement nous ne savons toujours pas comment faire. Mais nos encadrants, EUX, savent. Ils ont la science... les connaissances qui leur permettent de vous évaluer... vous conseiller... vous dire ce qu'il vous manque pour réussir ! Ils savent aussi vous expliquer avec le sourire, pourquoi votre bonus « discrétionnaire » s'élève à zéro ! C'est votre faute n'en doutez pas ! On vous a refusé les congés... vous ne pouvez obtenir un aménagement d'horaires... vous ne pouvez pratiquer aucune activité sportive ou autre... ce n'est pas grave ! L'important c'est l'activité. Mais bon sang cette activité... depuis qu'on en parle, elle profite à qui ? On aimerait bien nous aussi recueillir les fruits de ces bons résultats annoncés ici et là, dans la presse... ? Numéro 1 un jour... numéro 2 ensuite, puis on redevient les meilleurs... le tout étant fêté dignement par quelques têtes pensantes qui supportent les lauriers.

Les salariés, eux, ont pour toute couronne leur casque qui leur permet d'entendre les remontrances de l'abonné qui se défoule, pensant avoir au bout du fil le responsable de tous ses malheurs. D'autres essaient de résoudre le souci technique qui dure depuis des semaines sous l'écoute attentive d'un chef d'équipe qui ne manquera pas de relever les points négatifs de cette conversation. D'autres encore traitent du courrier. Là encore, il faut être productif et suivre à la lettre (sans jeux de mots) les procédures qui évoluent régulièrement, exigeant de la part des conseillers des facultés d'adaptation permanente. La journée terminée, ils devront informer leur hiérarchie du travail accompli afin que celle-ci puisse évaluer la productivité de chacun. Des conditions de travail qui sont le lot quotidien des conseillers de Neuf Center. Une entreprise rachetée à plusieurs reprises sans que les salariés puissent bénéficier des avantages de leur acquéreur. Avec ces rachats successifs et les promesses non tenues, la confiance s'en est allée. Il n'y a plus d'hommes... plus de femmes... que des gens productifs ou pas... des chefs... des sous-chefs... des gentils qui se plient, des méchants qui se révoltent mais tous espèrent pouvoir, un jour être fiers de raconter leur journée de travail à leurs enfants.

Il paraît que désormais tout va changer... Espérons. Les premières discussions et rencontres avec le DG du site n'en donnent pas l'impression. Pourquoi dire çà ? Les journées où la neige a envahi les rues de Marseille, les centres SFR à Aix ont payé leurs salariés. Ceux de Marseille ? Non. Ce n'est pas pareil à ce qu'ils disent ! Sœur Anne ! Sœur Anne ! Ne vois-tu rien venir ? Oui ! Je vois des Tickets Restaurant. Au moins çà. Seul problème il faut demander... supplier... harceler la Direction pour qu'une communication soit faite auprès des salariés sur les modalités d'obtention et de distribution (toujours pas faite).

Sur l'accord de modulation, l'UNSA ne fait pas la même lecture que la direction et souhaite d'une part que, conformément à la législation, un document annexé au bulletin de paie mentionnant le total des heures effectuées depuis le début de la période de référence soit remis à chaque salarié à la fin de celle-ci. D'autre part, pour l'UNSA le décompte de la durée du travail doit se faire sur une base de 35 heures hebdomadaires et non de 37 heures. Le régime de la modulation du temps du travail n'implique en aucun cas d'intégrer les jours de repos supplémentaires obtenus pendant la négociation dans le calcul de la durée du travail, y compris durant la période de référence. Cette MODULATION dont les salariés ne voulaient pas, deux organisations syndicales l'ont offerte à la direction, qui aujourd'hui ne respecte pas ses principaux points, en nous indiquant clairement que nous n'avons qu'à aller au tribunal et que ce sera une affaire d'avocats. C'est pagnolesque, çà, non ? Si Raimu était là il dirait : « Ça me fend le cœur... . A moi, ça me fend le cœur, et à toi ça ne te fait rien ? » Voilà bien des choses que l'UNSA va tenter de faire changer chez Neuf Center.

Rémi HADIDA – Tristan MONDOLONI  
P30



Vincent BAILLOT CHAGNON - SFR SC Aix  
Candidat DP



Mohamed AGUENI - SFR SC Massy  
Candidat CE et DP



Chrystelle VERDOLLIN - SFR SC Gentilly  
Candidate DP



José CARDEANO - SFR SC Paris  
Candidat DP



Damien PATRIAT - SFR SC Marseille  
Candidat Ce ety DP



### SRR : La Réunion

#### Des projets à la pelle

Depuis l'arrivée il y a deux ans du nouveau directeur, une nouvelle organisation (CODIR, CODIF) a été mise en place. Les premiers effets de la nouvelle réorganisation se font sentir en 2008 avec une diminution de l'effectif intérimaire.

Dans le contexte de crise mondiale, de saturation du marché réunionnais (taux de pénétration supérieur de 100%), des projets de mutualisation de services arrivent de tous les côtés et vont s'accélérer dans le second semestre 2009. Malgré les moyens humains et financiers importants, nous constatons de grosses difficultés de mise en place, une pression énorme sur les collaborateurs impactés et une surcharge de travail due au retard. Du coup tout est fait à la « va vite » à la dernière minute, bâclage total !!!

Le projet Cigogne qui en est un très bon exemple parmi d'autres, comprend 3 sous-projets tels que :

- « **Papangue** » qui a été pensé essentiellement dans le but d'optimiser la rentabilité du SAV par la facturation des clients et des constructeurs ainsi que l'accueil client avec la création d'un nouveau métier le **Conseiller Accueil Client** qui assure l'accueil du client au niveau du SAV, de l'encaissement et de la gestion abonnés, en clair vous prenez une hôtesse gestion clientèle, une hôtesse SAV et un hôtesse encaissement, vous « shakez » le tout et hop vous avez un C.A.C du 3 en 1.
- « **Tribu** » qui consiste à regrouper les **Centres de Relation Distributeur** dans le nord (mutualisation des CRD nord et sud) ce qui implique la suppression de la cellule du sud
- « **Mercure** » qui conduit à la suppression de la cellule **Back Office Distributeur** en regroupant les BOD et les CRD en faisant de la délégation d'actes aux distributeurs. et de la cellule CRD sud.

Un de ces projets, la mutualisation de la G.A (la Gestion Administrative et le service 900) a laissé beaucoup de traces.

Ces expériences négatives passées, vont elles amener une réflexion sur la conduite des futurs projets ?

*Nelson SELLY & Marcel GRONDIN*

#### La GPEC à la SRR

Suite aux différents débrayages des collaborateurs mécontents, des réunions ont eu lieu entre la direction et les salariés concernés afin de trouver des solutions concernant leurs tâches réellement effectuées qui ne correspondent pas à leurs fiches de poste. Un organisme indépendant a été chargé de recevoir les collaborateurs pour les auditionner sur leurs tâches journalières. Il est chargé de fournir à la direction un état de chaque poste existant au sein de la SRR et de lister le travail réalisé au quotidien. Le service logistique commercial a ouvert le bal, puis d'autres services suivront comme la compta, la gestion clientèle ainsi que tous les services de la SRR. Sous couvert de la GPEC, va-t-il y avoir des changements d'intitulés de poste passés comme évolution ? (tout en sachant que jusqu'à maintenant ces tâches ont toujours été réalisées par ces mêmes collaborateurs). A qui va profiter ce lessivage des fiches de poste? Quel avenir pour vos emplois à la SRR, dans un an, voire trois ans?

*Nelson SELLY & Marcel GRONDIN*



#### Vos candidats et contacts UNSa à La Réunion :

##### SAINT DENIS 4 sites:

**Aubert (Siège)** : MALL Ludivine

**Kerveguen 1** : EDMOND Régis, MAILLOT Fabienne

**Kerveguen 2** : MALDAT Geneviève

**Front de Mer** : GRONDIN David, GRONDIN Marcel, LEMOUSSU Stéphane, LAURET Grégory, GLAMPORT Johan, MAYANDY Sabine, VITRY Jamone, SELLY Nelson, PANTALEON Perdita

##### Le PORT :

AUJOL Barbara

##### SAINT PIERRE :

JOANY Franco

#### 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).





Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°7 - Mai-Juin 2009

Le jeudi 18 juin 2009 : c'est à vous de choisir vos représentants dans le groupe SFR pour les 3 ans à venir...

### l'UNSa : qui sommes nous ?

L'UNSa SFR a été créée en 2004, par des élus « libres », sans appartenance syndicale, afin de faire entendre la voix des salariés qui ne se reconnaissent pas dans le discours des organisations syndicales existantes dans l'entreprise et pour apporter une nouvelle dimension à la négociation

### Pourquoi voter UNSa le 18 juin 2009 ?

- **l'UNSa SFR est un syndicat réaliste, dynamique et pragmatique.** C'est un syndicat de rupture par rapport aux centrales syndicales classiques, au service des cadres et des non-cadres de l'entreprise.

- **l'UNSa SFR vous informe régulièrement de l'actualité sociale et économique de l'entreprise (journal UNSa SFR).** Votre vote nous permet de peser dans le dialogue social de l'entreprise et de vous informer régulièrement et objectivement.

- **l'UNSa SFR est composée de salariés de l'entreprise motivés et engagés, au service de tous.** Chacun est conscient de ses droits et devoirs vis-à-vis de la mission qui lui est confiée.

- **l'UNSa SFR est un syndicat indépendant des partis politiques, autonome et sans contraintes d'appareil.** Chaque adhérent vote démocratiquement les accords que nous négocions dans l'entreprise.

Les militants de l'UNSa SFR sont des femmes et des hommes qui apportent leur contribution au débat social, économique et citoyen du groupe.

L'UNSa présente des candidats cadres et non cadres sur les listes CE et DP pour peser dans la construction sociale du « nouvel SFR ».

**Alors, le 18 Juin 2009, Votez 100 % différent !  
Votez UNSa !**



### Vote électronique Nouveauté 2009 !!!

Cette année le vote électronique devient prépondérant. Vous aurez la possibilité de :

**Voter** dans le bureau de vote de votre site SFR, sur une urne électronique le 18 juin de 9h00 à 19h00

Ou

**Voter** de n'importe quel accès internet (sauf poste de travail) les 16 et 17 juin de 8h00 à 20h00 et le 18 juin de 8h00 à 19h00

Pour cela **n'oubliez pas de vous munir des codes d'accès** que vous allez recevoir par courrier à partir du 18 mai 2009.



### Equipe centrale 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

